



10. Mai 2011
eBusiness Kongress
**Komplexes verständlich
machen**
Projekte durchführen mit User-
Centered Design

1. **Ein wichtiges Thema falsch beantwortet**
2. Was ist User-Centered Design?
3. Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment
4. Komplexes verständlich machen
5. Websites, Applikationen und Interfaces mit Usern bauen: Fallbeispiele
6. Erfahrungen unserer Kunden
7. Fazit



Ein wichtiges Thema falsch beantwortet

Der klassische Website- und Software-Entwicklungsprozess



3

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Ein wichtiges Thema falsch beantwortet

Usability in aller Munde

- Mangelnde Usability wird als Problem erkannt
- Komplexere Anwendungen und Schnittstellen
- Bei interner Software Effizienzkiller
- Bei externer Software ein bedeutendes
 - Verkaufsargument
 - Supportkostenargument



➔ Bei den meisten
Ausschreibungen sind die
Usability und Accessibility
zentrale Erfordernisse

4

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Ein wichtiges Thema falsch beantwortet
Die falsche Antwort...

- «wir haben da einen Usability-Experten im Projektteam fürs GUI dabei...»
- «wir lassen unsere Website/Applikation noch vor dem Launch Usability-Testen...»
- «Wir bauen noch einen Prototypen und lassen diesen von Experten testen»

➤ ...

5

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

1. Ein wichtiges Thema falsch beantwortet
2. **Was ist User-Centered Design und was nicht?**
3. Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment
4. Komplexes verständlich machen
5. Websites, Applikationen und Interfaces mit Usern bauen: Fallbeispiele
6. Erfahrungen unserer Kunden
7. Fazit



6

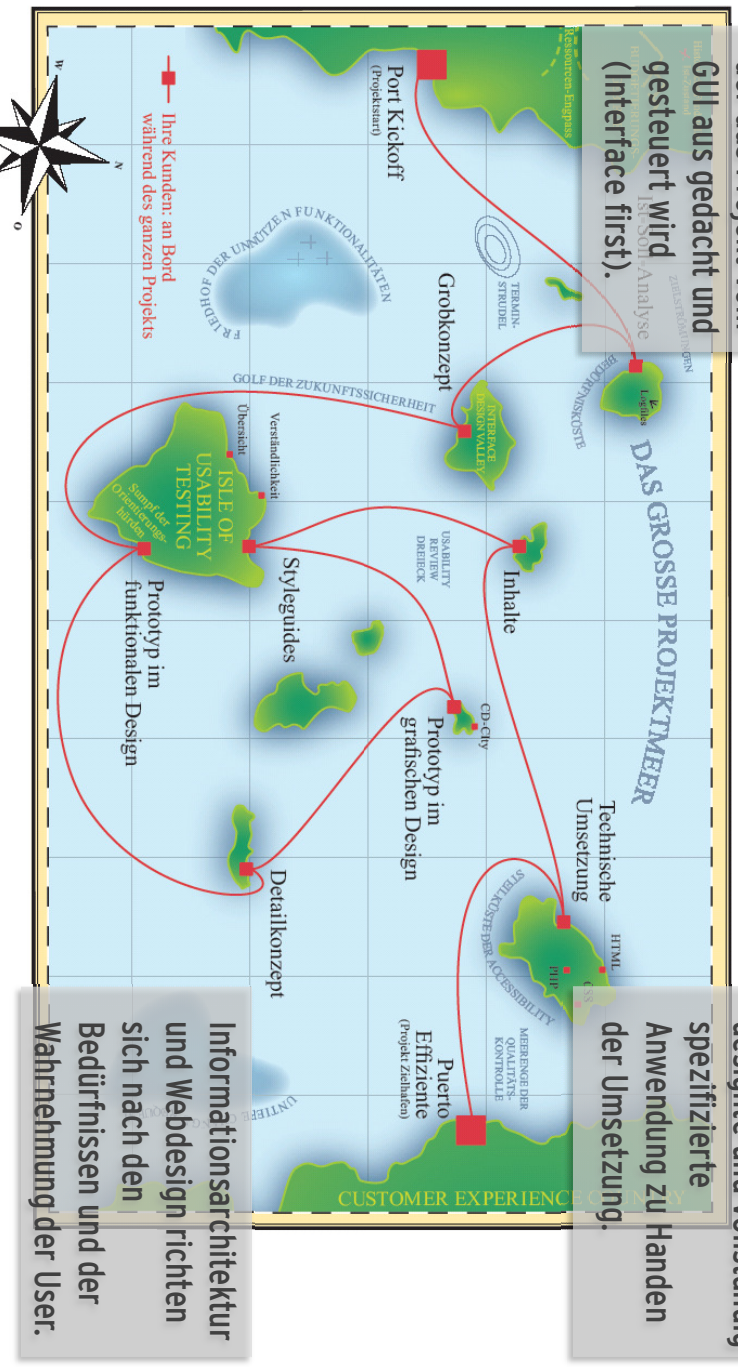
eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Was User-Centered Design ist

Eine Methode, bei der das Projekt vom

GUI aus gedacht und gesteuert wird (Interface first).



Was ist User-Centered Design und was nicht?

Was erreicht man mit User-Centered Design?

- > Optimierung der «User Experience»
= Erlebnis des Users bei der Benutzung einer Anwendung
- > deutliche Senkung der Entwicklungs- und Betriebs-Kosten
- > Deutliche Senkung der Supportkosten
- > Erhöhung der Absatzzahlen

Wann beginnt User-Centered Design? - Der UCD-Prozess



Was User-Centered Design *nicht* ist (I)

- 10
-
- eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011
-
- © by Zeix AG, Zürich

Was ist User-Centered Design und was nicht?

Was User-Centered Design *nicht* ist (II)

- Eine Beschäftigung mit einzelnen Screens
 - «... *ob die Buttons rechts oder links platziert werden sollen ...*»
- UCD beschäftigt sich mit ganzen Interaktions-Prozessen
- eine Trennung der Rollen der Konzepter (Business-Analyst), der Interaktionsdesigner und der Usability-Experten
 - «... *wir haben da noch einen Usability-Experten ...*»

11

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Weshalb es die *beste* Methode ist

- User-Centered Design nimmt einen anderen Blickwinkel ein und vertritt die Interessen der eigentlichen Zielgruppe, der User
- User-Centered Design achtet auf Details über die ganze «Experience» auf unterschiedlichen Kanälen
 - Web, Print, Social Media, Mobile
- User-Centered Design übersetzt und baut Brücken zwischen Anbietern, Usern und Umsetzern
- User-Centered Design lässt sich gut mit verschiedenen Software-Entwicklungsmethoden kombinieren

12

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich



1. Ein wichtiges Thema falsch beantwortet
2. Was ist User-Centered Design?
- 3. Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment**
4. Komplexes verständlich machen
5. Websites, Applikationen und Interfaces mit Usern bauen: Fallbeispiele
6. Erfahrungen unserer Kunden
7. Fazit

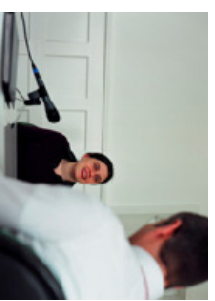
13

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment **Usability Tests**

- > Abklären der realen Bedürfnisse und des Verhaltens
- > Test der Auffindbarkeit der einzelnen Bereiche, Orientierung und Übersichtlichkeit
- > Test der Verständlichkeit der Abläufe, der Texte und Begriffe



14

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment

Usability-Tests helfen

- die Qualität (Bedarfsgerechtigkeit und Usability) zu sichern
- objektive Entscheidungsgrundlagen zu erhalten
 - bei Unsicherheit
 - bei Uneinigkeit
- an viele wichtige Details zu denken
 - beim Bau der Prototypen
 - bei den Tests

15

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich



1. Ein wichtiges Thema falsch beantwortet
2. Was ist User-Centered Design?
3. Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment
4. **Komplexes verständlich machen**
5. Websites, Applikationen und Interfaces mit Usern bauen: Fallbeispiele
6. Erfahrungen unserer Kunden
7. Fazit

16

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich



Völlig heterogene User

- Unterscheiden sich massiv bezüglich
 - Vorwissen
 - Produktverständnis
 - Auffassungsgabe
 - Bedürfnissen
- Reduktion auf Zielgruppen reicht nicht mehr aus

(Scheinbar) Einfaches wird kompliziert gemacht



19

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by Zeix AG, Zürich



Konzeption ist nicht nur im Web ein Thema



20

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by Zeiss AG, Zürich



1. Ein wichtiges Thema falsch beantwortet
2. Was ist User-Centered Design und was nicht?
3. Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment
4. Komplexes verständlich machen
5. **Websites, Applikationen und Interfaces mit Usern bauen: Fallbeispiele**
6. Erfahrungen unserer Kunden
7. Fazit

21

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Soll-Ist-Analyse: «Do»s

- > Websites/Applikationen kennen lernen
- > Umgang der User mit den bestehenden Websites/Applikationen direkt am Arbeitsplatz kennen lernen

22

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Nach

Artikel 125
Nach
Von
Via
Anzahl Ganze 1
Anzahl Halbe 0
Gültig ab 11.07.03

Einzelbillette CH
Gewöhnliche Billette National

CHF 0.00 2 KI <=> Total CHF 0.00

- 1 Gewöhnliche Billette National
- 2 Aarau
 - 3 Aarburg-Ottlingen
 - 5 Adelsboden, Post
 - 6 Aefligen
 - 7 Aeschi SO
 - 8 Arch
 - 9 Arosa
 - 10 Arth-Goldau
 - 12 Baden
 - 13 Balsthal
 - 14 Basel Euro-AP
 - 15 Basel GDB via Moutier
 - 16 Basel SBB via Olten
 - 17 Bätterkinden
 - 18 Bellach
 - 19 Bern RBS Ganz
 - 20 Bern RBS Halb
 - 21 Bern RBS/BSU Tageskarte Ganz
 - 22 Bern RBS/BSU Tageskarte Halb
 - 23 Bettlach
 - 24 Biberst RBS
 - 25 Biel/Bienne
 - 26 Biel Mitt
 - 27 Brig via Lötchberg
 - 28 Brugg AG
 - 29 Brunnau
 - 30 Büren an der Aare
 - 31 Burgdorf
 - 32 Burgdorf Steinhof

Verfügbarkeit (623)

Von CHAJF Nach FRPLY MON 25.01.

1	TRN	CHAJF	11:39	A	B									03
2	2714	CHGUA	12:28	AP7	AS7	AE7	AC7	AD7	AL1	BP7	BS7	N4	03	
2	TGS	RN	CHGUA	12:30	BE7	BC7	BD7	BL3	BAR	HAN	RPS			
	976	FRPLY	16:13											
3	TGS	RN	CHAJF	12:46	AP7	AS7	AE7	AC7	AD7	AL0	BP7	BS7	N4	02
	24	FRPLY	16:31	BE7	BC5	BMS	BD2	BN2	BL0	BAR	HAN	RPS		
4	TRN	CHAJF	15:39	A	B									03
	2724	CHGUA	16:28	AP7	AS7	AE7	AC3	AD1	AL1	BP7	BS7	N4	03	
5	TGS	RN	CHGUA	16:42	BE7	BC7	BD7	BL7	BAR	HAN				
	978	FRPLY	20:22											

Vorwärts blättern ... 3

OK 4

Zurücksetzen 5

Schliessen 6

Verfügbarkeit ab 1. Seite 7

Soll-Ist-Analyse: «Don'ts (I)

- Interne Workshops durchführen, um Bedürfnisse «abzuholen»
- Anforderungen in Textform festhalten

25

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Soll-Ist-Analyse: «Don'ts (II)

- Wenig nützlich: Prosaische Spezifikationen

2.3.2 Tarif [AN.T]

2.3.2.1 Allgemein [AN.T.AL]

ID	Anforderung	Beschrieb	Appl	RE	Impact	Prio
AN.T.AL.001	Kassen	Das System soll dem Nutzer die Möglichkeit bieten Billets/Resa in der 1. und 2. Klasse zu verkaufen	POS	2.1		M
AN.T.AL.003	Konditionen	Das System muss dem Nutzer die Möglichkeit bieten analog raiticketing.ch den Content jederzeit durch eine berechtigte Stelle anzupassen und dem Kunden resp. Verkäufer die Möglichkeit bieten die Konditionen eines Billets/Reservation einzusehen.	POS	2.1 3.0		K2 M
AN.T.AL.005	OD Typen POS	Das System soll folgende OD Typen ermöglichen: - Einfach (A->B) - Retour (A->B / B->A) - Geschlossene Rundfahrt (von A via B nach C / von C via D nach A) - Offene Rundfahrt (A->B / C->A) - Grenzen sind neutral - Y- und O-Rundfahrten	POS	3.0		M
AN.T.AL.006	Gruppen POS	Das System muss dem Benutzer die Möglichkeit bieten Gruppenbillets zu erstellen	POS	2.1		M
AN.T.AL.008	Preisvergleiche Klassen	Das System soll die Preise in beiden Klassen (1. und 2.) der gewählten Tarife anzeigen. Defaultmäßig werden bei 2. Klasse beide Preise angezeigt, wird durch den Verkäufer 1. Ki ausgewählt, wird nur die 1. Klasse angezeigt	POS	2.1		M

«Das System muss dem Nutzer die Möglichkeit bieten, analog raiticketing.ch den Content jederzeit durch eine berechtigte Stelle anzupassen und dem Kunden resp. Verkäufer die Möglichkeit bieten, die Konditionen eines Billets/Reservation einzusehen.»

26

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Grobkonzeption: GUI first!

- **Visualisierung der Anforderungen**
 - User sind erst urteilsfähig, wenn konkret etwas vorliegt
- **User-Tests schaffen Entscheidungsgrundlagen**
 - Akzeptanz durch die User verschaffe dem Projekt Glaubwürdigkeit
 - Klarheit und Sicherheit zu einem frühen Zeitpunkt
- **Plausibilisierung**
 - Prozesse
 - Verständlichkeit
 - Vollständigkeit
- **Kommunikation anhand von konkreten Screens und Prozessen**
 - Beteiligte ausserhalb des Projektteams, u.a. Management
 - IT führt erste Abklärungen bezüglich Umsetzbarkeit durch

27

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by Zeix AG, Zürich

SBB, internat. Ticketverkauf, 1. Prototyp I

SBB POS1IPS
1 Anwendungen 2 Bearbeiten 3 Importieren 4 Hilfe

International

Verkauf X Offerten Service Après Vente

1. Strecke & Datum 2. Verbindungen 3. Personen 4. Angebote 5. Reservation 6. Warenkorb

Artikel/Tarifcode: Artikelliste ...

Hinfahrt

Von: Datum: Freitag 02.03.2007 genau

Nach: Zeit: 12:00 bis: 15:00 ☐ Abfahrt ☐ Ankunft

Zug-Nr.:

Via: Aufenthalt: Weiteres Via

Rückfahrt

Von: Datum: Freitag 02.03.2007 genau

Nach: Zeit: 12:00 bis: 15:00 ☐ Abfahrt ☐ Ankunft

Zug-Nr.:

Via: Aufenthalt: Weiteres Via

☐ Hin- & Rückfahrt

Einschränkungen

☐ nur Direktverbindungen ☐ ohne ICE/TGV/CIS-Züge

☐ nur Verbindungen mit Schlaf- / Liegewagen ☐ ohne Intercity/Eurocityzüge

☐ nur Verbindungen mit Velocisestverlad

☐ nur Verbindungen mit Velointnahme

☐ nur Verbindungen für Gruppenreisen

Abrechnen Zurücksetzen Verbindungen Personen Reservation Warenkorb

Schnellzugriff

001	Paris TGV HR
002	Paris TGV HR mit Anzahl
003	Milano CIS HR
004	Frankfurt HR 1.Kl.
005	Köln HR ICE
006	Lörrach HR

Start Internet ... 11:57

Verkauf

1. Strecke & Datum

2. Verbindungen

3. Reisen

4. Angebote

5. Reservation

Warenkorb

Offerten

Service Après-Vente

Gruppieren nach:

Hinfahrt und Rückfahrt

Duplizieren

Bearbeiten

Löschen

Artikel	Anz. Personen	Komfort	Gültig ab / am	Total
Reise 1				
Einfache Fahrt				
Bremen Hbf - Zürich HB via Dortmund, 19.05.2007 21:29 - 08:23				
TEE Normalspreis	1	2. Kl.	19.05.2007	0.-
Aufpreis	1	Economy Wiener	19.05.2007	63.-
CNL Globalspreis	2	Economy Wiener	19.05.2007	404.-
Total Reise 1 CHF 467.-				
Reise 2				
Einfache Fahrt				
Zürich HB - Bremen Hbf via Hannover, 14.05.2007 08:02 - 15:51				
TEE Normalspreis inkl. Zuschläge ICE	2	2. Kl.	14.05.2007	158.-
Reservierung	2	2. Kl., Mitbegang, NR	14.05.2007	10.-
Total Reise 2 CHF 168.-				
Reise 3				
Einfache Fahrt				
Zürich HB - Bremen Hbf via Hannover, 17.05.2007 08:02 - 15:51				
TEE Normalspreis inkl. Zuschläge ICE	1	1. Kl.	17.05.2007	250.-
Reservierung	1	1. Kl., Mitbegang, R	17.05.2007	5.-
Total Reise 3 CHF 255.-				
Total gewählt CHF 890.-				

Alle auswählen

Alle abwählen

Produkt hinzufügen

Kasse

Offerte drucken

In Dossier ablegen

Stadt Zürich

Startseite Portal der Stadt Zürich

Politik & Recht

Portrait der Stadt Zürich

Aktuelles & Agenda

Kontakt Medien Jobs Sitemap

Die Stadt Zürich

nach Stichworten

In der ganzen Stadt

In diesem Bereich

nach Themen

nach Organisation

nach Formularen

nach Publikationen

nach wichtigen Diensten

Neu in Zürich

Zürich für Touristen

Zürich für Firmen

02. November 2007 – Publikationen

Der Stadtkreis 8 im Fokus der Statistik

Neu erschienen: Quartierspiegel für Seefeld, Mühlbach und Weinegg

01. November 2007 – Medienmitteilung

Videokunst am Limmatplatz

Eigens für Zürich erstelltes Werk von Harun Farocki

01. November 2007 – Medienmitteilung

Neue Räume zum Kochen und Experimentieren im Schulhaus Letzi

Abstimmungen und Wahlen

Sonntag 25. November 2007

UEFA EURO 2008 TM - Zürich

185 Tage 5 Stunden 45 Minuten 25 Sekunden bis zur EURO 2008

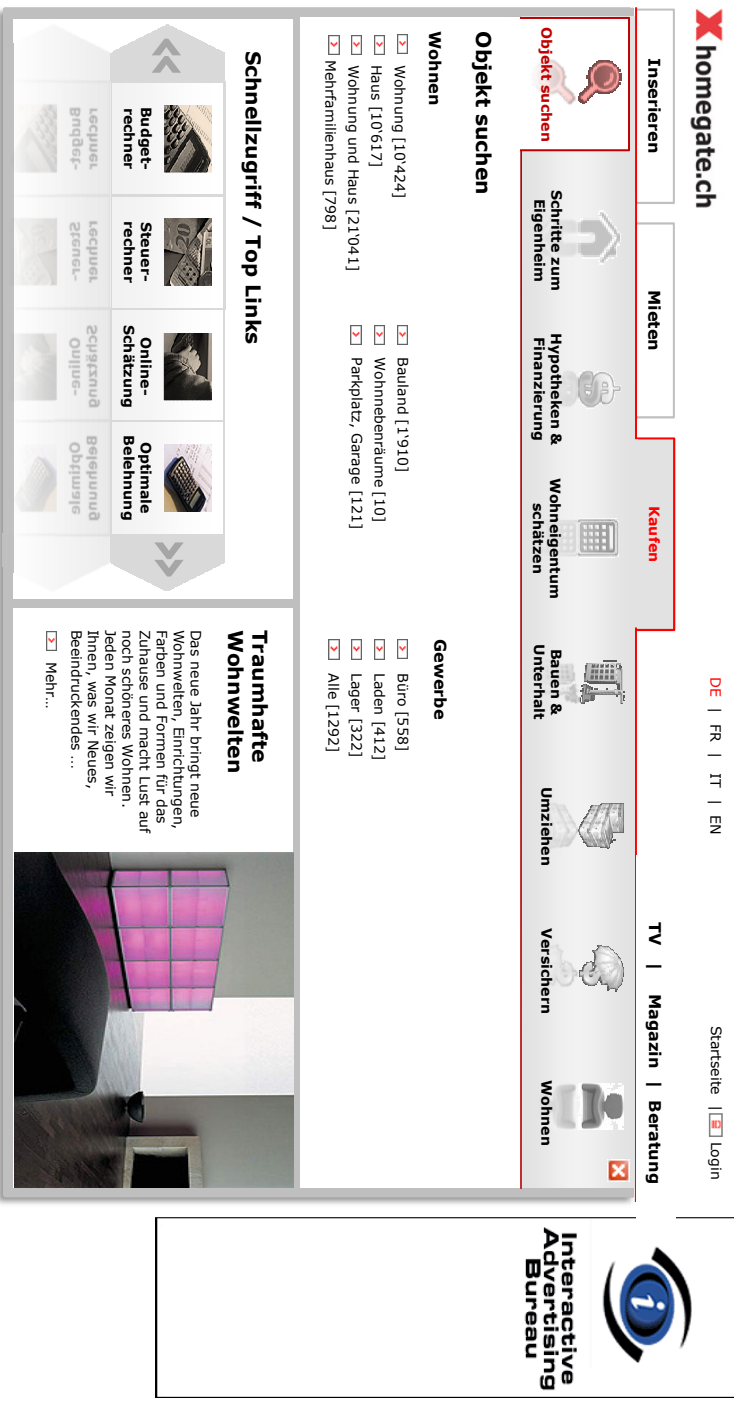
Wir leben Zürich.

Living Zürich. Naus Wvons Zürich. Noi wlonao Zurigo.

Wettbewerb - Jetzt mitmachen und gewinnen.

Zum Veranstaltungskalender der Stadt

Prototyp Stadt Homegate: «Drill-down»;
periphere Dienste bekannt machen



Detailkonzeption

- Einfließen Erkenntnisse aus 1. Testserie
- Erhöhung Detaillierungsgrad und weitere Usability-Tests
 - Screens helfen dabei, das Management davon zu überzeugen, dass das Projekt durchdacht und umsetzbar ist
 - klickbare Prototypen, Storyboards und die Beschreibung von Use Cases als wichtige Instrumente für die IT

Artikel:

Hinfahrt

Zug-Nr.:

Von:

Nach:

Via:

Weitere Via

Einschränkungen

Datum:

Zeit:

Aufenthalt:

Weitere Via

Einschränkungen

☐ Hin- & Rückfahrt

Rückfahrt

Zug-Nr.:

Von:

Nach:

Via:

Weitere Via

Einschränkungen

Datum:

Zeit:

Aufenthalt:

Weitere Via

Einschränkungen

Schnellzugriff
Reise-Schnellzugriff

- 001 Paris TGV HR
- 002 Paris TGV HR mit Anzahl
- 003 Milano GS HR
- 004 Frankfurt HR 1 Kl.
- 005 Köln HR ICE
- 006 Paris TGV HR ohne Anzahl
- 007 Milano GS HR
- 008 Frankfurt HR 2 Kl.
- 009 Köln HR ICE
- 010 Frankfurt HR 2 Kl.
- 011 Köln HR ICE
- 012 Frankfurt HR 2 Kl.
- 013 Köln HR ICE
- 014 Frankfurt HR 2 Kl.
- 015 Köln HR ICE
- Tages-Schnellzugriff
- Temporärer Zugriff

Abbrechen

Schnellbuchung

Weiter >

Bereit

Start

15:38

PrismaPOS - Internationaler Personenservice

1 Anwendung 3 IPS 2 System 8 PrismaPOS 2 Hilfe

SBB, internat. Ticketverkauf, 2. Prototyp II

Warenkorb

Zürich HB - Ventimiglia

via Milano Centrale

Reservierungen (0)

Globalpreise und Artikel (2)

Zürich HB - Milano Centrale

Milano Centrale - Ventimiglia

Sma CIS 151 15.06.08 2. CIS 151 15.06.08 2. Warnung

Erw EC 143 15.06.08 2. NR, 1 Mitte, 2 Gang

Fahrplan 15.06.08

Zürich HB - Ventimiglia

via Milano Centrale

Reservierungen (0)

Globalpreise und Artikel (2)

Zürich HB - Milano Centrale

Milano Centrale - Ventimiglia

Sma HTA CIS 151 15.06.08 2. NR, 2 Fenster, 1 Gang

Erw EC 143 15.06.08 2. NR, 2 Fenster, 1 Mitte

Fahrplan 15.06.08

Zürich HB - Ventimiglia

via Milano Centrale

Reservierungen (0)

Globalpreise und Artikel (2)

Zürich HB - Milano Centrale

Milano Centrale - Ventimiglia

Reise hinzufügen

Verkauf



Bisher gewählt

Hinfahrt

Zürich HB - Venezia S. Lucia
Via Milano Centrale
Fr, 28.11.08, 09:09 - 16:15 Uhr
Dauer: 07:06, 1x Umsteigen

Rückfahrt

Venezia S. Lucia - Zürich HB
Via Milano Centrale - Arth-Goldau
Mi, 03.12.08, 10:30 - 17:51 Uhr
Dauer: 07:21, 2x Umsteigen

Personen: 1 Erwachsener mit Halbtax, 1/2/3 Jahre, 1 Erwachsener, 1 Kind, 2.Klasse

Angebote

Wählen Sie ein Angebot.

Die Preise gelten für alle Personen und beinhalten alle obligatorischen Reservierungen und Zuschläge.

Preis Hin- und Rückfahrt ⇄

Normalangebot

Erstattung & Umtausch sind möglich

► Preise pro Person » Konditionen und Gültigkeit

☒ 667.60

Sparangebot

keine Erstattung & Umtausch möglich

► Preise pro Person » Konditionen und Gültigkeit

☐ 512.60

Total gewählt CHF 667.60

€ 406.96

« Zurück

Drucken

Weiter »

Angebote

Wählen Sie ein Angebot

Die Preise gelten für alle Personen und beinhalten alle obligatorischen Reservierungen und Zuschläge.

Preis Hin- und Rückfahrt ⇄

Normalangebot

Erstattung & Umtausch sind möglich

► Preise pro Person » Konditionen und Gültigkeit

☒ 667.60

Person Alter/Ermässigungen

Person 1 Erwachsener (26 - 59)

- Halbtax, 1/2/3 Jahre

Tarif

HTA (CH) 1

Strecke

Zürich HB - Milano Centrale
inkl. Reservierung

Preis

53.00

Erwachsene

Milano Centrale - Venezia S. Lucia
inkl. Reservierung

51.00

Erwachsene

Venezia S. Lucia - Milano Centrale
inkl. Reservierung

44.00

HTA (CH) 1

Milano Centrale - Arth-Goldau
inkl. Reservierung

48.00

Anschluss
Globalpreis
E/HR

Arth-Goldau - Zürich HB

8.90

Total Person 1

204.90

Person 2 Erwachsener (26 - 59)

Erwachsene

Zürich HB - Milano Centrale
inkl. Reservierung

86.00

Erwachsene

Milano Centrale - Venezia S. Lucia
inkl. Reservierung

51.00

Sportarten

Bewegungsfelder

Handlungsfelder
Trainer

Themen & Dossiers

Fussball
» Andere Sportart wählen

Altersstufe

Schulstufe

Niveaustufe

Lernstufe

☐ Alle

☐ 5 - 7 (545)

☐ 8 - 10 (912)

☐ 11 - 15 (654)

☐ 16 - 20 (764)

☐ 21 - 65 (434)

☐ 66 - 80

☐ 81 +

☐ Alle

☐ Vorschule / Kindergarten (45)

☐ Primarstufe (34)

☐ Sekundarstufe I (74)

☐ Gymnasium (Sek II) (65)

☐ Berufsschule (84)

☐ Alle

☐ Einsteiger (4 845)

☐ Fortgeschrittene (1'844)

☐ Köhner (974)

☐ Alle

☐ Erwerben (5'840)

☐ Anwenden (1'500)

☐ Gestalten (3'740)

Leistungsmodell

Konditionsfaktoren

Koordinationsfähigkeiten

Emotionale Substanz

Mental-taktische Kompetenz

☐ Alle

☐ Beweglichkeit (45)

☐ Schnelligkeit (34)

☐ Ausdauer (74)

☐ Kraft (65)

☐ Alle

☐ Reaktionsfähigkeit (45)

☐ Gleichgewichts-fähigkeit (34)

☐ Orientierungsfähigkeit (74)

☐ Rhythmisierungsfähigkeit (65)

☐ Differenzierungsfähigkeit (65)

☐ Alle

☐ Motivation (45)

☐ Selbstvertrauen (34)

☐ Ursachenerklärung (74)

☐ Alle

☐ Wahrnehmen/Verarbeiten (45)

☐ Psyche regulieren (34)

☐ Taktik/Strategie (74)

Auswahl übernehmen



Dokumentation

> Dokumentation

- > Visualisiert in klickbarem Prototyp
- > Detailliert beschrieben in inhaltlichen Styleguides, Spezifikationen (oft getrennt für Autoren und IT)
- > und grafischen Styleguides passend zum CD/CI (webtauglich, oft Erweiterungen notwendig)
- > Vorlagen zum Storybooking (in Anlehnung an CMS-Lösung) für die Autoren

POS

1 Anwendungen
2 Bearbeiten
3 IPS
4 Import
5 Spezial
6 [Menupunkt]
7 System
8 Hilfe

Verkauf

Offerten
Service Après Vente

1. Strecke & Datum
2. Verbindungen
3. Personen
4. Reservierung
5. Angebot

Artikel

Hinfahrt

Zug-Nr.

1

Zürich HB

Von:

2

Nach:

3

Via:

3c

Weitere Via

Einschränkungen

Rückfahrt

Zug-Nr.

9

Von:

10

Nach:

11

Via:

12

Weitere Via

Einschränkungen

8

↔ Hin- & Rückfahrt

13

Do, 20.02.2000

4

19:00

5

bis

6

22:00

7

Abfahrt

Frankfurt

14

19:00

15

22:00

16

Ankunft

19

Schnellbuchung

18

Abbrechen

17

Weiter »

004 Frankfurt HR 1.Kl.

005 Köln HR ICE

006 Paris TGV HR ohne Anzahl

007 Milano CIS HR

008 Frankfurt HR 2.Kl.

009 Köln HR ICE

010 Frankfurt HR 2.Kl.

011 Köln HR ICE

012 Frankfurt HR 2.Kl.

013 Köln HR ICE

014 Frankfurt HR 2.Kl.

015 Köln HR ICE

Tages-Schnellzugriff

Temporärer Zugriff

15:38

Grafisches Design und HTML-/CSS-Templates

- Zuerst GUI-seitige Informationsarchitektur, dann grafisches Design entwickeln
- Unterstützung der Usability
- Erfordernisse der Accessibility
 - neue Möglichkeiten mit den Richtlinien nach WCAG 2.0

homegate.ch - das Immobilienportal: 183'078 Immobilien - 40 neue Immobilien seit 06:23

Immobilie zu verkaufen?

Mit einem Immobilieninserat auf homegate.ch verkaufen Sie einfach und kostengünstig ein Haus, eine Wohnung und vieles mehr.

» Jetzt Immobilie verkaufen

Inserieren

Immobilien schnell vermieten oder verkaufen? Jetzt einfach und kostengünstig inserieren.

» Ihr Inserat jetzt erfassen

Finanzieren

Vergleichen Sie Hypotheken und erfahren Sie mehr zum Finanzieren.

» Einmal eins der Finanzierung

homegateTV



Mieten

Wohnung, Büro oder Ferienhaus mieten? Hier finden Sie passende Immobilien.

» Zu den Mietinseraten

Umziehen

Umzugstipps, Checklisten und Umzugskisten - alles was Sie für Ihren Umzug brauchen.

» Umzug planen

Wettbewerb



Top-Links

- » homegateTV
- » Immobilie zu verkaufen? Jetzt inserieren!
- » Suchabo aufgeben
- » Umzugsplaner per E-Mail
- » Fotowettbewerb von Pfister
- » Ferienwohnungen

Newsletter

» Newsletter jetzt abonnieren

Kaufen

Wohnung, Büro oder Haus kaufen? Hier finden Sie passende Immobilien.

» Zu den Kaufinseraten

Wohnen

Wollen Sie ein neues Styling für Ihr Zuhause? Hier finden Sie T Tipps zum schöneren Wohnen.

» Einfach schöner wohnen

Letzte Suchen

Keine letzten Suchen erkannt. Führen Sie zuerst eine Immobiliensuche aus, um diese später hier wiederzufinden. Mit der Funktion «Letzte Suchen» gelangen Sie später direkt



LOVE BRANDS

www.haburi.ch

Startseite

AboService

Newsletter

Archiv

Kontakt

Shop & Win

**SCHWEIZER
ILLUSTRIERTE
online**

People &
Party

Fashion &
Beauty

Liebe &
Leben

Gesundheit &
Wellness

Freizeit &
Unterhaltung

Suchen



Miss Schweiz 2010
Diese Blondinen
wollen Lindas
Krone



Mister Schweiz 2010
Jans Manni
verliess Familie
für 30 Schate



«GZSZ»
Jubiläum: 18
Jahre Hocho und
Tiefs



AIRFRANCE
Automatisches
Check-in

1 aufgegebenes
Gepäckstück
gratis (23 kg)

Gratiszeitung



Vize-Mister-Schweiz
**Stefan Tobler wehrt sich
gegen Laster-Vorwürfe**



Jan Bühmann
**Video: Auf Tuchfühlung mit
dem neuen Mister**



ANZEIGE



Kanton Zürich Startseite

Der Kanton Zürich nach
Organisation

Themen A-Z

Formulare & Merkblätter

Kontakt Medien Jobs GIS / Karten

Suchen

Kanton Zürich Startseite



Kantonsrat Startseite
Finanzkontrolle
Ombudsmann
Datenschutzbeauftragter



Regierungsrat Startseite



Gerichte Startseite
Notariate



Bezirke und Gemeinden
Liste der Zürcher Gemeinden
Bezirke

Schliessen X



Direktion der Justiz
und des Innern



Sicherheitsdirektion



Finanzdirektion



Volkswirtschafts-
direktion



Gesundheits-
direktion



Bildungsdirektion



Baudirektion



Staatskanzlei

Über den Kanton Zürich

Geschichte

Ausstellungen

Leben & Arbeit

Verkehr

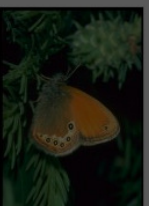
Wirtschaft & Finanzen

Schule & Bildung

Gesundheit & Sicherheit

Bauen, Energie & Umwelt

Geschichte & Gegenwart



15.04.2011 – Medienmitteilung

Juwel an der Thurmundung jetzt nachhaltig geschützt

Neu sorgt eine Schutzverordnung für ein respektvolles Nebeneinander von Mensch und Natur in der schweizweit einmaligen Auenlandschaft an der Thurmundung. Sie stellt sicher, dass sich kommende Generationen über die Naturschönheiten an der Thur freuen können. Die

Schutzverordnung entstand in enger Zusammenarbeit mit allen Beteiligten. >

43

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by Zeix AG, Zürich

SF SCHWEIZER
FERNSEHEN

Tagesschau

Sport

glanz & gloria

SF Metro

SF Wissen

Sendungen A – Z

Interaktiv

TV-PROGRAMM

SF VIDEOPORTAL

SF PODCASTS

ARCHIV

BLOGS

SHOP

UNTERRICHEN

Andrea Rosenbisch Logout

Suchen

Bewährungsprobe für Schengen

Tausende junge Tunesier sorgen für Verstimmungen zwischen Rom und Paris. Beide Länder legen die Schengen-Regeln nach eigenem Gutdünken aus, um ihre Ziele zu erreichen. > mehr

► EU in Flüchtlingsfrage weiterhin tief gespalten



► Bewährungsprobe für Schengen

► Schlechte Noten für Japans Regierung

► Dicks gegen Nashville wieder in Rücklage

► US-Kluge gegen Kaba: Fehlentscheid Schlüssler verurteilt



International

Finnland: Mit Anti-EU-Parolen Wahlen gewonnen

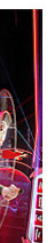
Basissetball

Oklahoma beginnt Playoffs mit Sieg

TV-Programm

Private Practice Heute, 20:45, SF zwei

► Transparenzprogramm



» Die Millionen-Falle«
Bewerben Sie sich jetzt für die neue Quiz-Show.



46

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by Zeix AG, Zürich

Wie lange dauert ein User-Centered Design?

- **Beispiel SBB internationaler Bahnverkehr, POS und Web**
 - 4 Personen
 - 5 Monate (vom Kickoff bis zur finalen Dokumentation)
- **Beispiel Homegate**
 - 3 Personen
 - 8 Monate (vom Kickoff bis zur finalen Dokumentation, grafischem Design und barrierefreien Templates)
- **Beispiel Mobilesport**
 - 3 Personen
 - 2.5 Monate (Konzept, Design)

47

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Knackpunkte und Probleme

- **Projektmarketing**
 - Unrealistische Erwartungen, z.B. des Managements
 - Fehlende Sensibilisierung, z.B. des Marketings
- **Machbarkeitsabklärungen (Feasibility)**
 - Unvollständiges Wissen über Systeme und Umssysteme
 - «Proof of concept» früh in der Entwicklung
- **Wissenstransfer**
 - Übergang Projektteam Konzeption, Spezifikation an Umsetzung
- **Compliance mit dem Konzept**
 - Nicht zielführende Neukonzeptionen während der Umsetzung

48

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich



1. Ein wichtiges Thema falsch beantwortet
2. Was ist User-Centered Design und was nicht?
3. Usern zuhören und zusehen: Usability Assessment
4. Komplexes verständlich machen
5. Websites, Applikationen und Interfaces mit Usern bauen: Fallbeispiele
- 6. Erfahrungen unserer Kunden**
7. Fazit

49

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Interviews mit Kunden

- Weshalb haben Sie mit Spezialisten zusammen gearbeitet?
- Gab es Koordinationsprobleme, weil mehrere Firmen beteiligt waren?
- Gab es Probleme mit der Abstimmung mit Ihren internen Projektmanagement-Methoden?
- Aussagen in diesem Teil sind «O-Ton» unserer Kunden

50

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Wieso zum Spezialisten? (I)

... weil es reale Erfahrungen braucht:

- «Beim Thema Usability haben alle eine Meinung – wie bei der Kindererziehung»
- «Die meisten schliessen von sich auf andere»
- «Ich brauche eine Firma, die sich mit unserer realen Situation befasst: den Bedürfnissen unserer User und unseren eigenen Rahmenbedingungen»

51

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Wieso zum Spezialisten? (II)

**... weil manche Nicht-Spezialisten falsche
Versprechungen machen**

- «Hohle Floskeln»
- Man kann nicht *eine* Lösung auf alle Probleme übertragen
- Nur weil etwas online ist, sind nicht alle Probleme gelöst,
die vorher schon da waren
 - organisatorisch
 - prozedural

52

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Wieso zum Spezialisten? (III)

... weil alles aus einer Hand die einfachste Lösung sein kann, aber nicht die beste

- **Fachkompetenz und Erfahrungswissen**
 - in Konzeption und Design (Frontend)
 - bei der technischen Umsetzung
- **Unabhängige Konzeption**
 - Anreiz entfällt, teure Module zu konzipieren
- **Unabhängigkeit bei der Wahl der technischen Umsetzung**

53

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Koordination mehrerer Firmen

Ist die Koordination von Spezialisten nicht ein Problem?

- **Generalunternehmer (1 Vertragsverhältnis)**
- **Projektmanagement**
 - Mails, Sitzungen, evtl. Kollaborations-Software (Extranet, Wiki)
 - «Auf einen Player mehr oder weniger kommt es nicht an.»
 - Umsetzung, Finanzierung, interne Stakeholder, evtl. weitere Stakeholder wie Medien, Politik

54

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Projektmanagement-Methoden und UCD (I)

- Kommunikationsprojekte werden immer mehr zu IT-Projekten gemacht – ohne dass Fachwissen und Ressourcen dafür zur Verfügung stehen
 - Einstellen eines externen Projektleiters
- **Budget wird zu Projektbeginn gemacht, aber Umsetzungskosten sind erst nach Konzept abschätzbar**
 - Trennung der Budgets für Konzeption und Umsetzung
 - Strategien für den Umgang mit Planungsunsicherheiten
 - z.B. wie allenfalls weitere Mittel aufgetrieben werden können

55

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Projektmanagement-Methoden und UCD (II)

- Im Wasserfallmodell gibt der Abschluss einer Phase jeweils die nächste Phase frei
- Im UCD kann nicht so klar getrennt werden zwischen Anforderungen und Lösung
- Kann kleinere Reibungsflächen ergeben
- **Wird durch den lösungsorientierten Ansatz mehr als wettgemacht**
 - «Die Visualisierung war für uns sehr wichtig und förderte die Diskussion.»

56

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Projektmanagement-Methoden und UCD (III)

- UCD beschränkt sich nicht nur auf technische Anforderungen, sondern formuliert auch organisatorische und prozessrelevante Spezifikationen
 - Organisatorische Probleme müssen organisatorisch gelöst werden, nicht technisch
 - UCD sorgt dafür, dass die *richtigen* Anforderungen aufgestellt werden
 - Projekte werden an dann die Wand gefahren, wenn sie mit den falschen Anforderungen ausgeschrieben wurden

57

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich



1. Ein wichtiges Thema falsch beantwortet
2. Was ist User-Centered Design und was nicht?
3. Usern zuhören und zusehen: **Usability Assessment**
4. Komplexes verständlich machen
5. Websites, Applikationen und Interfaces mit Usern bauen: Fallbeispiele
6. Erfahrungen unserer Kunden
7. **Fazit**

58

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Fazit

Benutzerfreundliche Applikationen und Websites entwickeln heisst nicht ...

- Ein bisschen User einbeziehen
- Auf die Usability achten
- Interfaces hübsch machen

59

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Fazit

... sondern UCD bedeutet ...

- einen iterativen Prozess
- in dem die User helfen
 - dass nichts Wichtiges vergessen wird
 - dass nicht an den Bedürfnissen vorbei entwickelt wird
- gute Entscheidungsgrundlagen
 - visualisiertes Konzept ist überlegene Entscheidungsgrundlage für Projektteam, Management und IT
- Programmierung nach der Konzeption
 - Programmierung erfordert durchdachte, qualitätsgesicherte Anwendungsfälle, Storyboards, Spezifikationen und Styleguides
 - erst nach Detailkonzept möglich, aber dann auch der richtige Zeitpunkt
- Minimierung der Wahrscheinlichkeit von Change Requests und häufigen Releasewechseln

60

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Fazit

... und bringt

- > einen längeren Produkt-Lebenszyklus
- > tiefere Entwicklungskosten
- > tiefere Betriebs- und Supportkosten
- > mehr Freude, Akzeptanz und Effizienz bei den Usern
- > und deshalb bessere Erträge in jeder Beziehung.

61

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich

Danke für Ihre Aufmerksamkeit

- > Jacqueline Badran
jacqueline.badran@zeix.com
- > Andrea Rosenbusch
andrea.rosenbusch@zeix.com

- > ZeiX AG
Badenerstrasse 65
Postfach 2522
CH-8026 Zürich
Telefon 044 247 78 78
<http://www.zeix.com>



62

eBusiness Kongress
Projekte mit UCD
10. Mai 2011

© by ZeiX AG, Zürich