

Project Note

Interaktionsdesign für eine integrierte Verkaufshilfe

Der Verkaufsprozess wird durch eine Softwarelösung besser unterstützt. Bei zukünftigen Ergänzungen können das durchgängige Interaktionsdesign und die hohe Gebrauchstauglichkeit beibehalten werden.

Aufgabe

Für ein neues Verwaltungsprogramm der Kundendaten eines deutschen Versicherers soll ein durchgängiges Interaktionskonzept entwickelt werden. Mit integrierten Beratungs- und Verkaufsmodulen (für Einzel- und spartenübergreifende Bündelprodukte) soll der Verkaufsprozess unterstützt besser werden.

Umsetzung

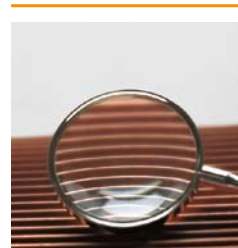
Im Verlauf des gesamten Produktentwicklungsprozesses kommen geeignete softwareergonomische Methoden zum Einsatz. Zu Beginn werden die Anforderungen der Endnutzer (Berater) an die Software durch Aufgabenanalysen erhoben. In interdisziplinären Workshops wird das Know-how von Experten für Versicherungen, Vertrieb, Technik, Marketing und Gebrauchstauglichkeit für die Produktentwicklung zugänglich gemacht. Ein Interaktionskonzept wird erstellt. Auf dieser Grundlage wird das konkrete Interaktionsdesign entwickelt, das die Darstellung der Funktionalitäten auf der Benutzungsoberfläche und die einheitliche Verwendung von Interaktionselementen einschließt.

Während der Softwareentwicklung werden u.a. iteratives Oberflächenprototyping und heuristische Evaluation (Reviews) für die Sicherung softwareergonomischer Erfordernisse eingesetzt. Style-Guides, die von organisationsweiten Vorgaben abgeleitet werden, sichern die Konsistenz und softwareergonomische Qualität der Benutzungsschnittstellen, wie auch das software-ergonomische Coaching der beteiligten Experten.



Kundennutzen

- **Zusätzlicher Verkaufserfolg:**
Durch softwareergonomische Optimierung und die konsequente Interaktionsgestaltung des Programms wird der Verkaufsprozess besser unterstützt.
- **Gebrauchstauglichkeit:**
Die Berücksichtigung software-ergonomischer Belange im Produktentwicklungsprozess verringert den nötigen Schulungsaufwand und reduziert Entwicklungs- sowie Wartungskosten.
- **Gestaltungsrichtlinien:**
Dank der umfassenden Style-Guides können bei zukünftigen Ergänzungen und Veränderungen der Software das durchgängige Interaktionsdesign und die hohe Gebrauchstauglichkeit beibehalten werden.



Zühlke Engineering AG
Wiesenstrasse 10a
8952 Schlieren (Zürich)
Schweiz

Telefon +41 44 733 6611
Telefax +41 44 733 6612
info@zuehlke.com
www.zuehlke.com