

Project Note

# Interaktionsdesign für eine integrierte Verkaufshilfe

Ergonomische Prinzipien bestimmen die Erstellung einer Software zur Verkaufshilfe. Dadurch ist die Anwendung nahtlos in das Beratungsgespräch integrierbar und der Schulungsaufwand ist gering.

**Aufgabe**

Für die Westfälische Provinzial Versicherung Münster wird ein durchgängiges Interaktionskonzept zu einem neuen Kundendaten-Verwaltungsprogramm entwickelt. Es enthält als integralen Bestandteil Beratungs- und Verkaufsmodule für Einzel- und spartenübergreifende Bündelprodukte.

**Umsetzung**

Im Verlauf des gesamten Produktentwicklungsprozesses kommen geeignete software-ergonomische Methoden zum Einsatz. Zu Beginn werden die Anforderungen der Endnutzer (Mitarbeiter der Versicherung, sowohl des Außen-, als auch des Innendienstes) 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. Der Verkaufsprozess wird durch gebrauchstaugliche Software besser unterstützt.

Während der Softwareentwicklung werden unter anderem 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 softwareergonomische Coaching der beteiligten Experten.



**Kundennutzen**

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