

Project Note

Intranet für Kundenberater

In Beratungsgesprächen mit Bankkunden müssen Informationen schnell und in der richtigen Form zur Verfügung stehen. Deshalb wird das Projektteam zu verschiedenen Methoden des Usability Engineerings gecoach.

Aufgabe

Die Schaffhauser Kantonalbank baut eine neue Intranetlösung für ihre Kundenberater. In der ersten Phase wird das Konzept technisch, inhaltlich und gestalterisch ausgearbeitet und überprüft. Wichtig ist die Benutzungsqualität: einerseits müssen die Berater vor den Kunden unter Zeitdruck eine qualitativ hohe Beratungsleistung erbringen, andererseits bilden sich die Mitarbeiter über die Produkte und Prozesse der Bank weiter. Deshalb möchte die Schaffhauser Kantonalbank User Centered Design einsetzen und dabei eigenes Know-how aufbauen.

Umsetzung

Methodisches Vorgehen lässt sich im Klassenzimmer nur schlecht erlernen. Es braucht die praktische Umsetzung des Gelernten. Team-Enabling verbindet Schulung und Mitarbeit im Projekt, während es sich auf die Lücken im Know-how der Mitarbeiter fokussiert.

Das Projektteam erhält einen Überblick über User Centered Design und integriert die Methodik in den Projektplan. In diesem Schritt werden die Mitarbeiter insbesondere mit dem Einsatz der einzelnen Methoden konfrontiert: Welche Fragestellungen beantwortet eine Methode - und welche nicht? Ebenfalls muss sich das Team klar werden, welche Fragen im Projekt anstehen und wie dringend deren Beantwortung ist. Das Team startet mit Contextual Inquiry und Design. Diese Methode wird zuerst theoretisch eingeführt und danach sofort eingesetzt. Der Coach unterstützt das Team bei der Modellierung und bespricht die Resultate. Die Eigenschaften des Arbeitsumfelds der Kundenberater bestimmen den Inhalt des Intranets und ergeben Richtlinien für die Gestaltung.



Eine weitere eingesetzte Methode ist Cognitive Walkthrough. Diese Review- Methode basiert auf dem benötigten Vorwissen für einen Sachverhalt. So erhält das Projektteam ein Gefühl für die Verständlichkeit des Inhaltes des Intranets.



Technische Daten

- Team-Enabling
- Contextual Inquiry und Design
- Personas
- Card Sorting
- Prototyping
- Heuristische Evaluation
- Cognitive Walkthrough
- einfaches Usability Testing

Kundennutzen

- Die Schaffhauser Kantonalbank profitiert mit Team Enabling von einem Wissens- und Praxiserwerb für das Projektteam. Die neue Methode wird sofort eingesetzt; dabei unterstützt der Coach aktiv das Projektteam.
- Die eingesetzten Methoden sind schnell erlernbar und bringen einen wesentlichen Vorteil für die Kundenberater. Die Schaffhauser Kantonalbank profitiert sofort von User Centered Design und kann das Intranet basierend auf den Bedürfnissen der Benutzer entwerfen.



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