

2.
Auflage

Toni Steimle · Dieter Wallach

Collaborative UX Design

Lean UX und Design Thinking:
Teambasierte Entwicklung
menschzentrierter Produkte



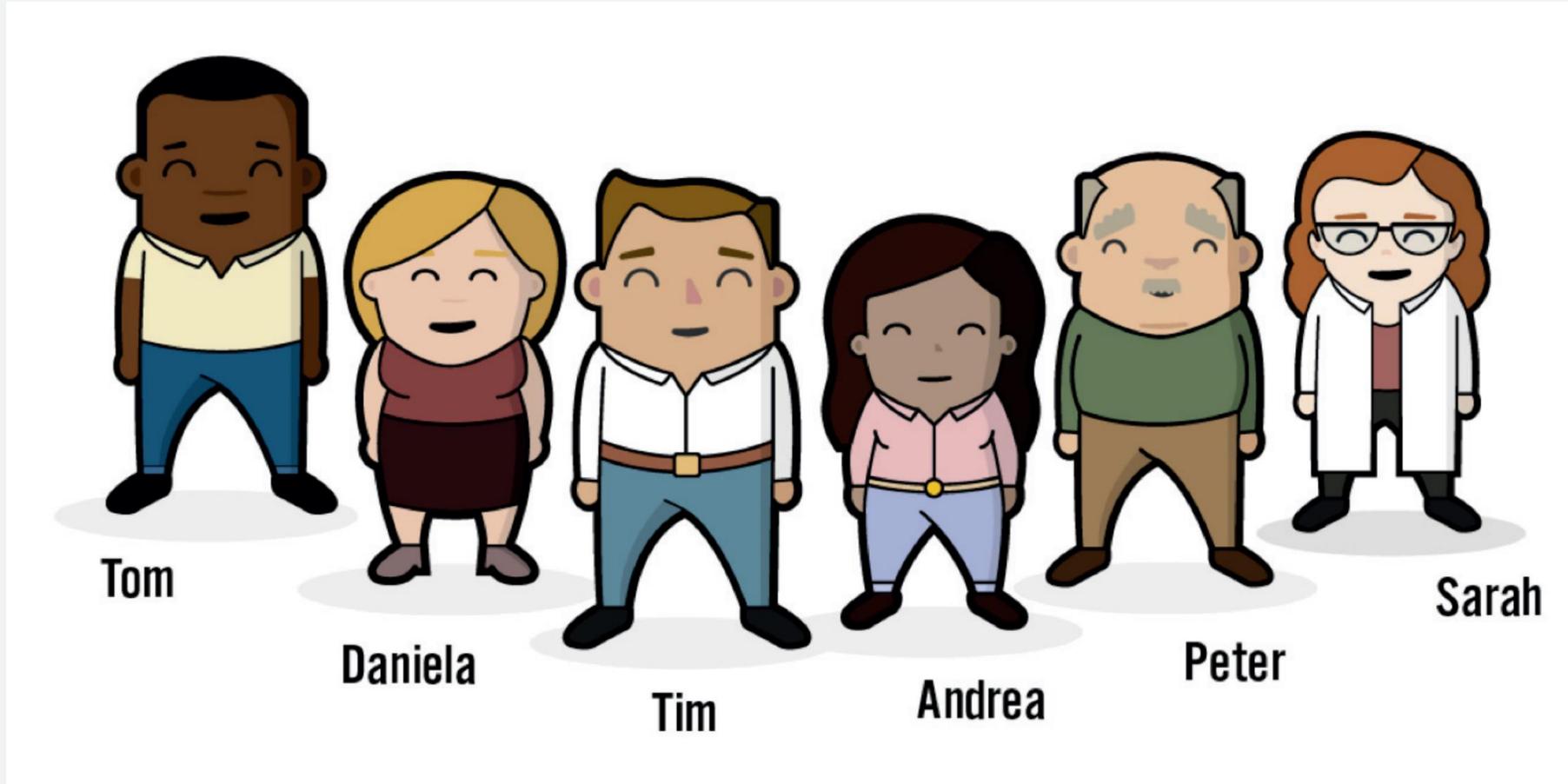
Folien zum CUXD-Buch

M322 | BZZ

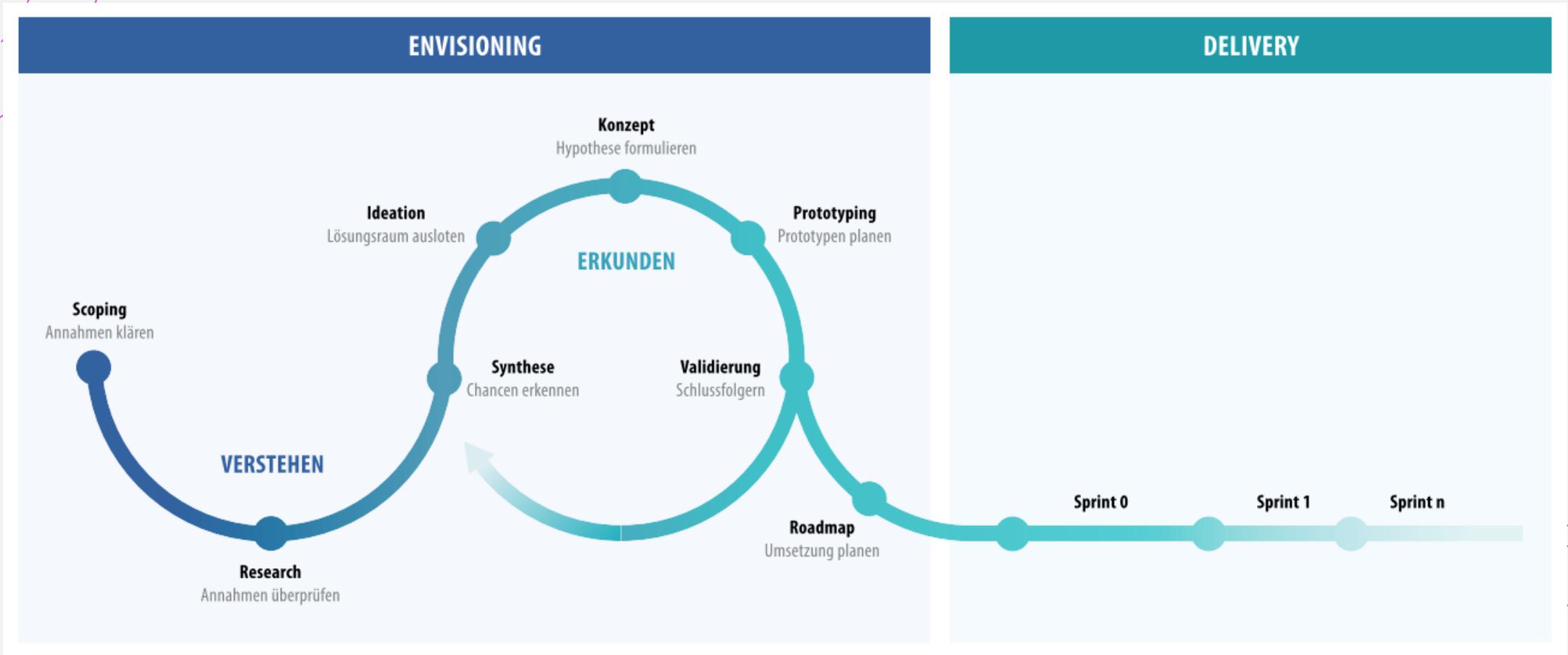
Fallbeispiel

- + Geschichte eines interdisziplinären Teams und dessen kollaborativer Erarbeitung eines UX Designs für das neue Release einer umfassenden Applikation
- + Auftrag an Tim, das nächste Release des Produkts »4Service« als UX Designer zu begleiten mit Fokus, das Modul zur Leistungserfassung zu optimieren
- + webbasierte Anwendung für Dienstleistungsunternehmen wie z.B. grössere Anwaltspraxen

Fallbeispiel – Das Team



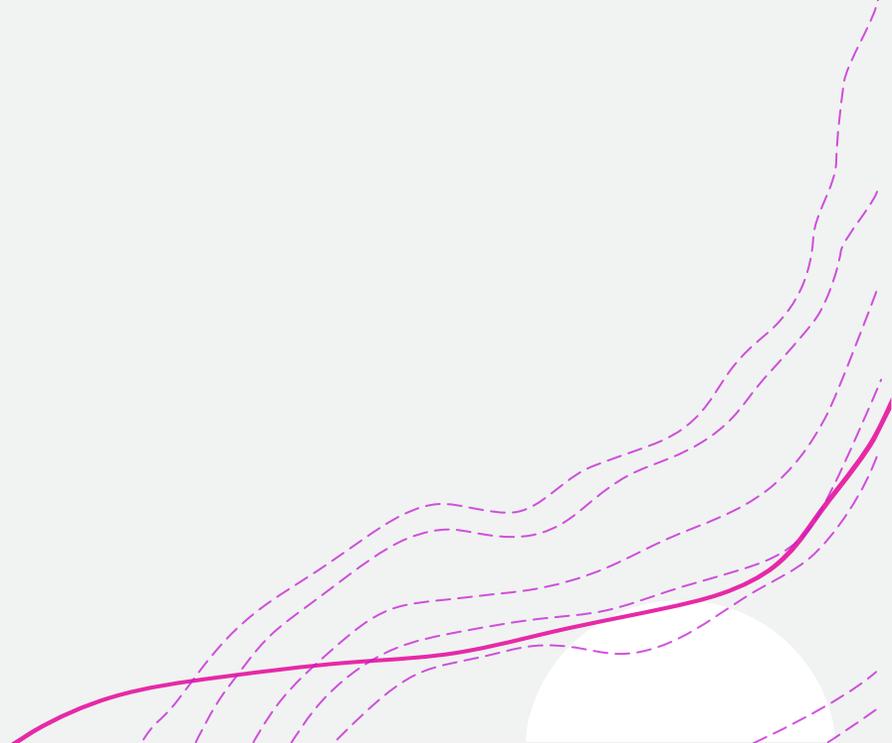
Das Vorgehensmodell





Scoping

Annahmen klären



Proto-Problem Statement

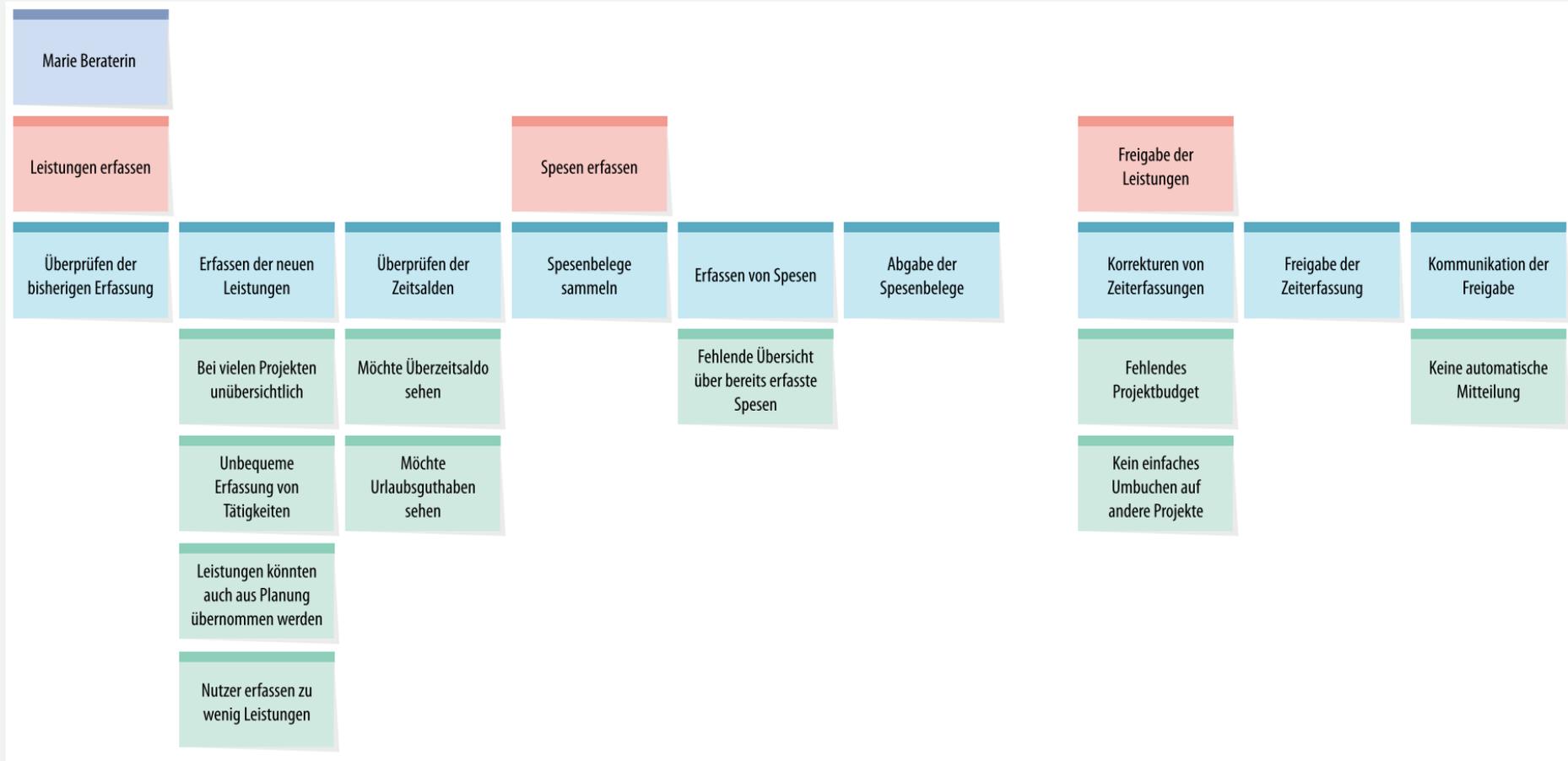
Nutzende	Probleme	Lösungsansätze	Metriken	Stakeholder	Randbedingungen	Risiken
Mitarbeitende	Reklamationen zu Rechnungen	Einfachere Erfassungsmasken	Pro 20 Rechnungen maximal eine Reklamation	Produktmanagement	Keine Änderung in der Datenbank	Performance
Projektleitung	Zu wenig verrechenbare Stunden	App für Smartphones	5% mehr verrechenbare Stunden	Support und Schulung	Keine native Lösung für Smartphones	Zu unterschiedliche Kundenbedürfnisse
Teamleitung	Keine App für Smartphones		Weniger als 10 Minuten für Erfassung pro Tag	Verkauf und Marketing		
Personalleitung	Erfassung ist zeitaufwendig					

Proto-Persona (Beispiele)

Peter PROJEKTLEITER	
Persönliche Attribute	Probleme und Herausforderungen
Dipl.-Informatiker 36 Jahre alt Gute Kenntnisse in Tabellenkalkulation	Leistungen oft nicht aktuell erfasst Auswertungen ungeeignet Budgetüberschreitungen nicht früh genug erkennbar Reklamationen bei Kundenrechnungen
Aufgaben	Bedürfnisse und Ziele
Projekt anlegen Kundenrechnungen vorbereiten Zeitrapport kontrollieren Projektstand überwachen	Vollständig erfasste Leistungen Budgetüberschreitungen frühzeitig erkennen Geeignete Auswertungen Aktuelle Erfassung

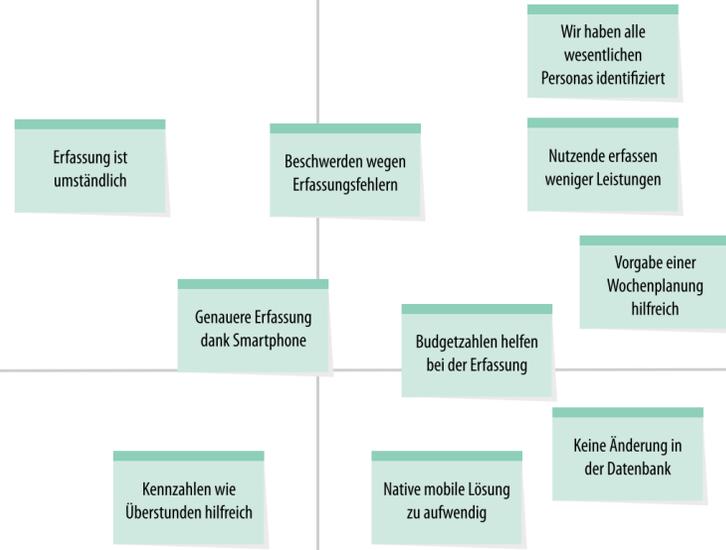
Marie BERATERIN	
Persönliche Attribute	Probleme und Herausforderungen
Betriebswirtin 32 Jahre alt Viel Erfahrung in Nutzung von Apps Oft bei Kunden	Hoher Abstimmungsaufwand Fehlende Projekte Fehlende mobile Variante
Aufgaben	Bedürfnisse und Ziele
Reisespesen erfassen Leistungen erfassen Arbeitszeitenkontrolle	Korrekte Erfassung Reisezeiten für Erfassung nutzen Gute Übersicht über Überzeiten und Urlaubsansprüche Effiziente Erfassung

Proto-Journey



Annahmen-Map

Einfluss



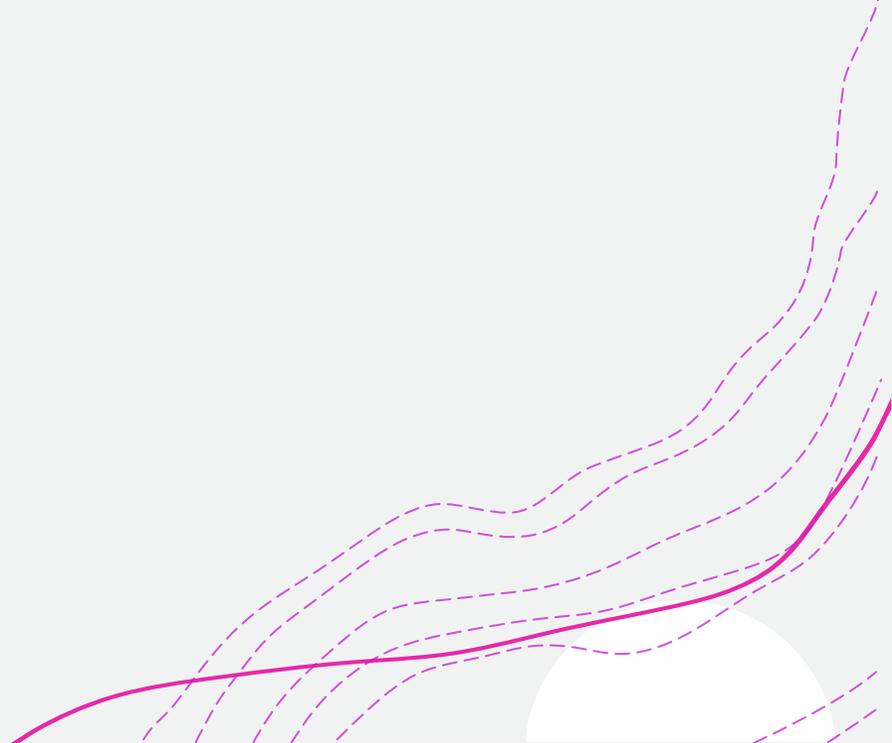
Unsicherheit





Research

Annahmen überprüfen



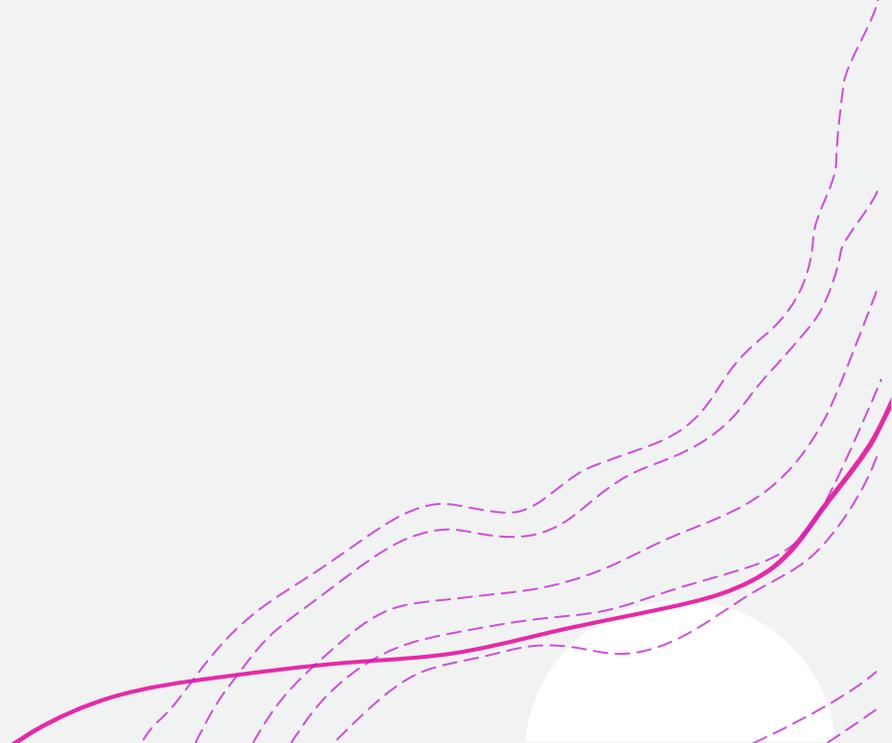
Frageleitfaden

Marie Beratung	Leistungen erfassen			Spesen erfassen			
	Überprüfen der bisherigen Erfassung	Erfassen der neuen Leistungen		Überprüfen der Zeitsalden	Spesenbelege sammeln	Erfassen von Spesen	Abgabe der Spesenbelege
		Bei vielen Projekten unübersichtlich	Leistungen könnten auch aus Planung übernommen werden	Sie möchten Überzeitsaldo sehen		Fehlende Übersicht über bereits erfasste Spesen	
		Unbequeme Erfassung von Tätigkeiten	Nutzernde erfassen zu wenig Leistungen	Sie möchten Ferienguthaben sehen			
Berufliche Rolle?	Wird überprüft, ob Leistungen fehlen?	Kommt es zu Fehlern?	Planungsdaten sinnvolle Vorgabe?	Werden Zeitsalden überprüft?	Wie werden Spesen gesammelt?	Wie werden Spesen erfasst?	Wie werden Spesenbelege zur Verfügung gestellt?
Angestellt seit?		Ist das Erfassen der Leistungen umständlich?	Kein Zugriff auf Rechner?	Möchten sie Überzeitsaldo sehen?	Hilfsmittel?	Wie werden bereits erfasste Spesen erkannt?	
Erfahrung?		Bei vielen Projekten unübersichtlich?	Braucht es eine Abstimmung?	Möchten sie Urlaubsguthaben sehen?		Wo werden Spesen erfasst?	
Wie häufig werden Leistungen erfasst?		Erfasste Beschreibungen?	Hilfsmittel?			Wie häufig werden Spesen erfasst?	
Wann werden Leistungen erfasst?			Weitere Probleme?			Gibt es eine Begründung?	
						Anzahl Spesen in einem Vorgang?	

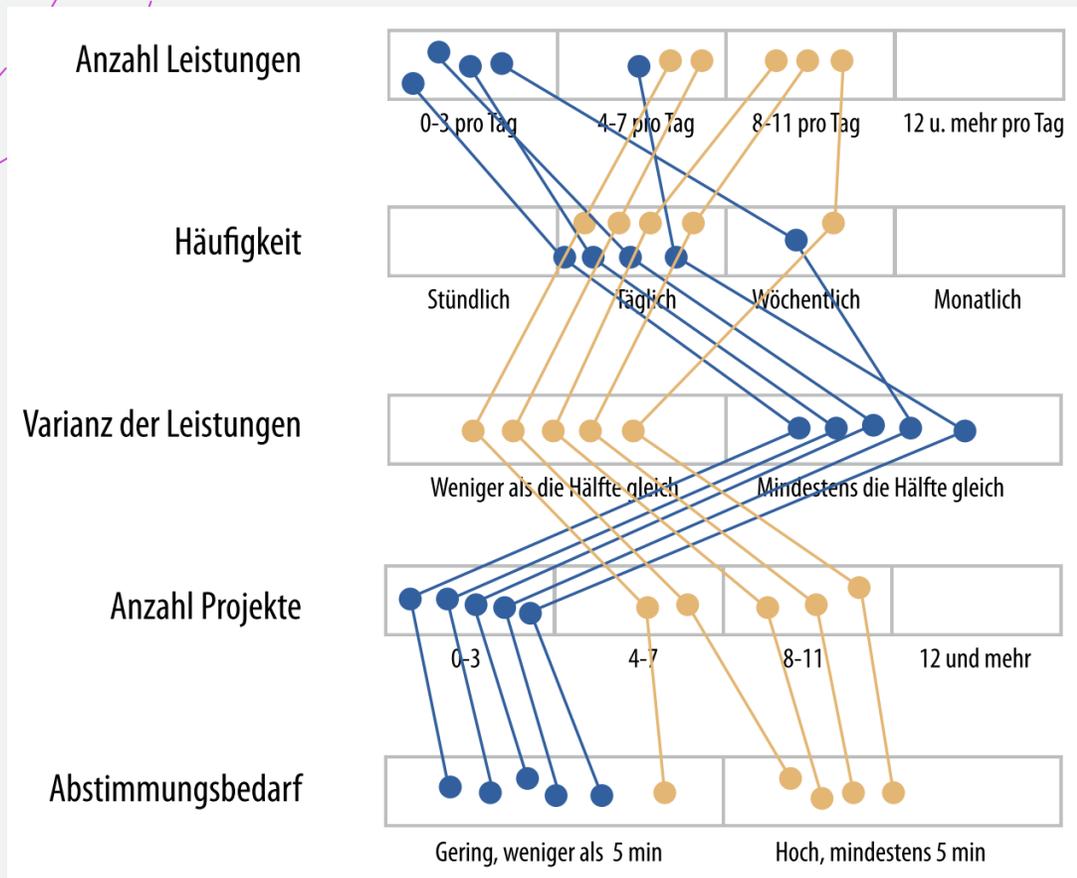


Synthese

Chancen erkennen



Evidenzbasierte Persona



Marie **BERATERIN**

Persönliche Attribute

Betriebswirtin

32 Jahre alt

Viel Erfahrung in Nutzung von Apps

Oft bei Kunden

Probleme und Herausforderungen

Hoher Abstimmungsaufwand

Fehlende Projekte

Keine Wiederverwendung bestehender Daten

Erfassung mit Details schwierig

Aufgaben

Reisespesen erfassen

Leistungen erfassen

Kontrolle und Freigabe der Leistungen

Abwesenheiten dokumentieren

Bedürfnisse und Ziele

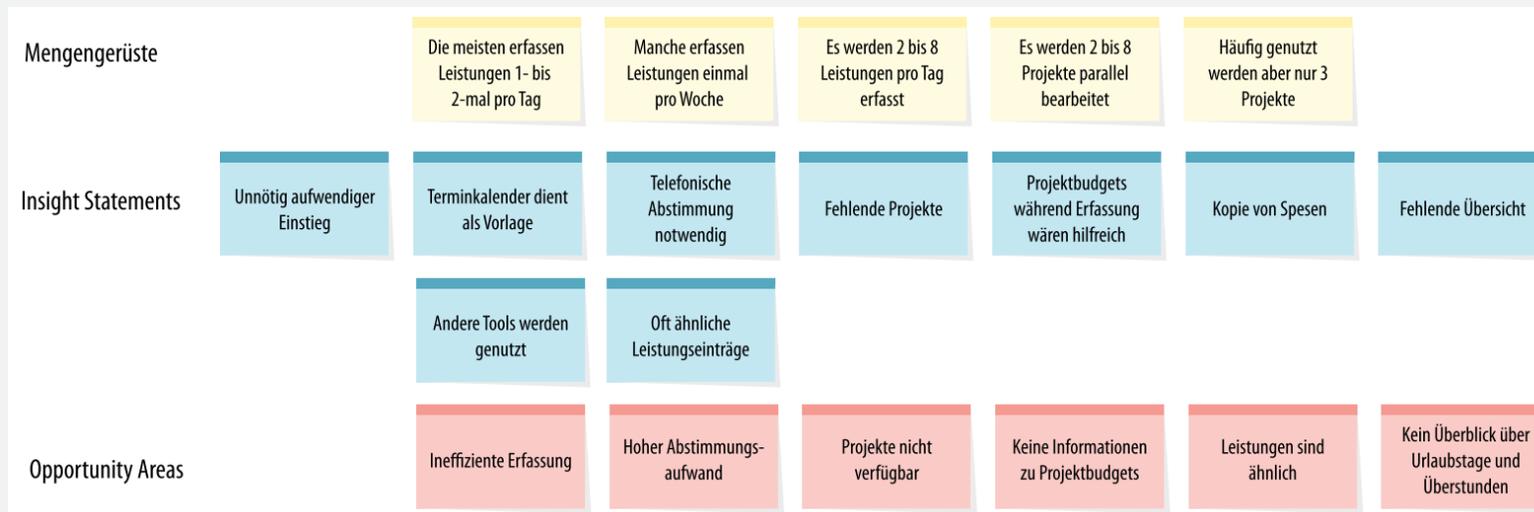
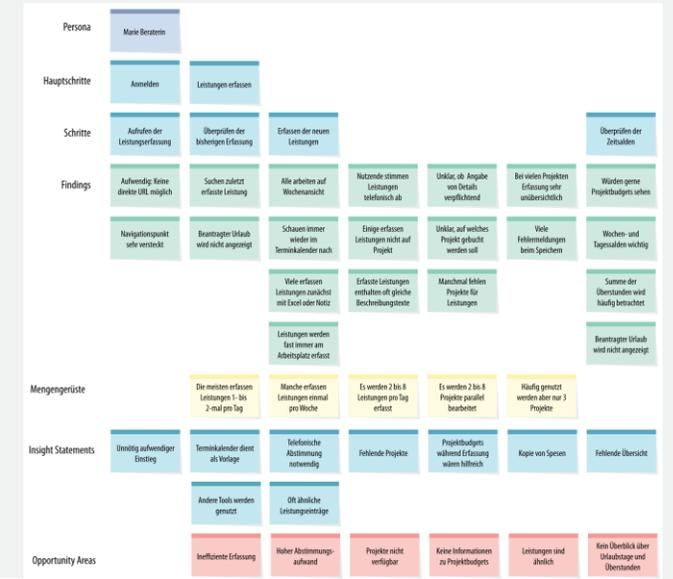
Korrekte Erfassung

Reisezeiten für Erfassung nutzen

Gute Übersicht über Überstunden und Urlaubsansprüche

Effiziente Erfassung

Validierte Journey Map



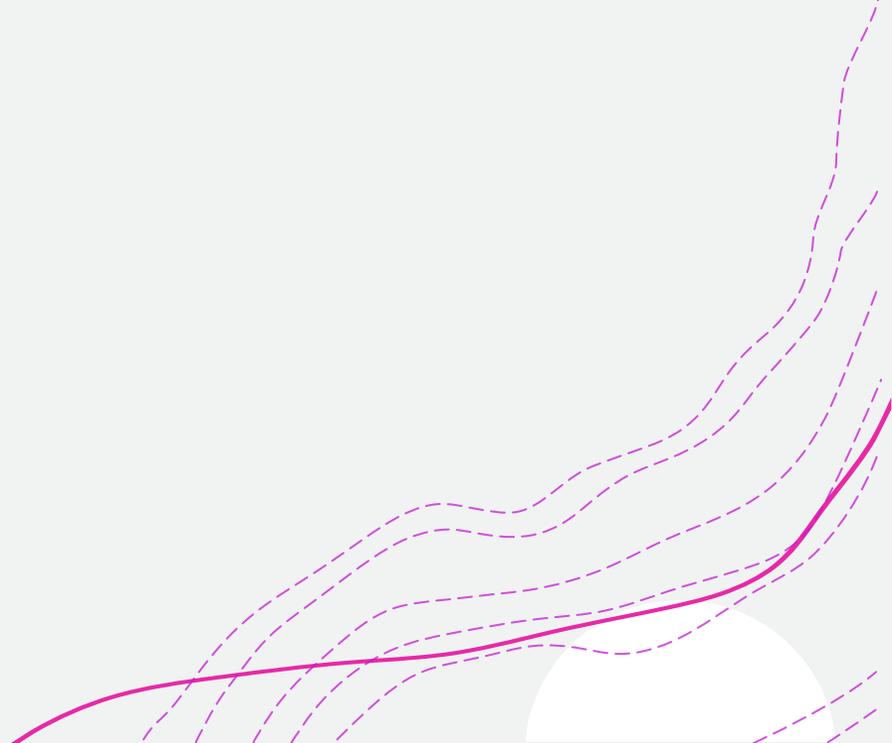
Validiertes Problem Statement

Nutzende	Probleme	Lösungsansätze	Metriken	Stakeholder	Randbedingungen	Risiken
Mitarbeitende	Reklamationen zu Rechnungen	Vorlagen	Pro 20 Rechnungen maximal eine Reklamation	Produktmanagement	Budget	Datenmigration
Projektleitung	Zu wenig verrechenbare Stunden	Übernahme aus Terminkalender	5% mehr verrechenbare Stunden	Support und Schulung	Releaseplanung	
Teamleitung	Keine App für Smartphones	Übernahme von Planungsdaten	Weniger als 6 Minuten für Erfassung pro Tag	Verkauf und Marketing		
Personalleitung	Erfassung ist zeitaufwendig	Übernahme aus Vorlagen		Buchhaltung		
Rechnungsstellung	Fehlende Randbedingungen bei Erfassung	Abstimmung im Team ermöglichen		Interne IT		
		Restbudgets zeigen				
		Weitere ...				



Ideation

Lösungen ausloten



6-3-5 Methode

HMW-FRAGE: Wie können Leistungen korrekt erfasst werden, obwohl noch kein Projekt vorhanden ist?

Initiale Idee 1	Initiale Idee 2	Initiale Idee 3
Es kann auf ein temporäres Projekt erfasst werden.	Es dürfen generell unvollständige Leistungen erfasst werden.	Wir können eine Nachricht an einen Projektleiter schicken.
Dem temporären Projekt kann ein Namen gegeben werden.	Dann muss ein Eintrag aber als "definitiv" gekennzeichnet werden. Ist das nicht ein Mehraufwand?	Das löst aber das eigentliche Problem nicht.
Anschließend können alle temporären Projekte angezeigt werden.	"Definitiv" wird der Eintrag automatisch, wenn alles ausgefüllt ist.	Man kann den betroffenen Projektleiter auswählen.
Das ist auch nützlich, wenn nicht klar ist, auf welches Projekt gebucht werden muss.	"Definitiv" wird der Eintrag, sobald alle "Muss-Felder" ausgefüllt wurden.	Damit sieht er, was für ein Durcheinander er anrichtet.
Es kann eine Liste mit allen temporären Projekten angezeigt werden.	Man kann die Angaben zum Projekt leer lassen.	Der Projektleiter müsste dann die Einträge vervollständigen.
Nicht nur die Projekte, auch die dazu gehörenden Einträge sollen angezeigt werden.	Unvollständige Einträge werden gekennzeichnet.	Die Leistung gilt als erfasst. Das Problem liegt dann beim Projektleiter.



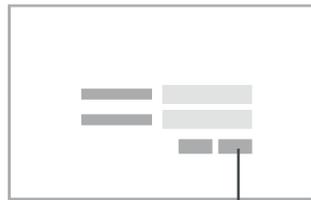
Konzept

Hypothese formulieren

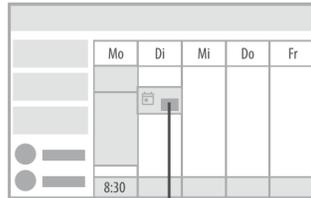
User Story Map



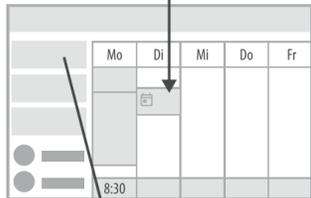
Wireflow mit Szenariobeschreibung



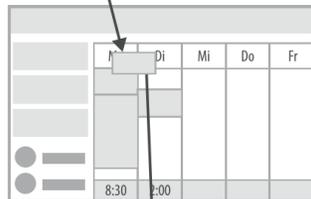
Es ist früher Abend, Marie sitzt an ihrem Schreibtisch, sie hat den ganzen Tag im Büro gearbeitet. Sie meldet sich bei 4Service an und kann ohne Umwege ihre Leistungen erfassen.



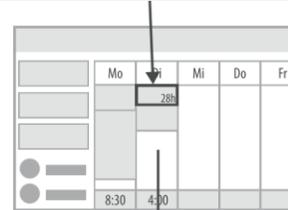
Marie überprüft, wann sie ihre Leistungen zuletzt erfasst hat. Sie betrachtet die aktuelle Woche und erkennt, dass die letzten protokollierten Leistungen von gestern Abend stammen. Konkret hat sie am gestrigen Tag 8 h und 30 min gearbeitet.



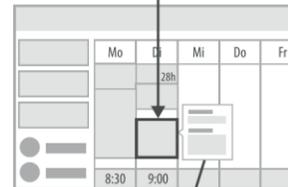
Die Leistungserfassung zeigt direkt die heutigen Termine in ihrem Kalender an. Sie bestätigt die Durchführung des angezeigten Termins von 10 bis 12 Uhr. Das diesem Termin zugeordnete Projekt wird automatisch korrekt erkannt. Der Titel des Termins »Kick-off Marketing« wird ohne weiteres Zutun in den Beschreibungstext übernommen.



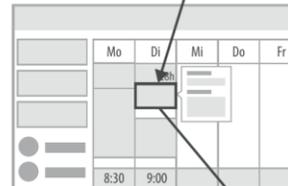
Marie weiß, dass ihr Arbeitstag an diesem Tag bereits um 8 Uhr startete: Sie hat am Designkonzept ihres aktuellen Projekts gearbeitet. Sie übernimmt die Eckdaten aus einer Übersicht der kürzlich erfassten Leistungen.



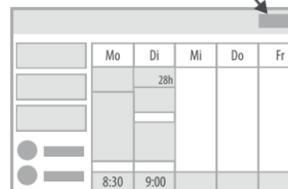
Marie kann zu jedem Zeitpunkt das aktuelle Restbudget auf dem Projekt einsehen — sie mag diese Transparenz, dies gibt ihr Sicherheit bei der Einhaltung von Budgets.



Marie erfasst eine neue Leistung von 13.00 bis 18.00 Uhr und weist diese der Projektaufgabe »Quality Review« zu. Als Beschreibungstext gibt sie »Einarbeitung: Desk Research« an.

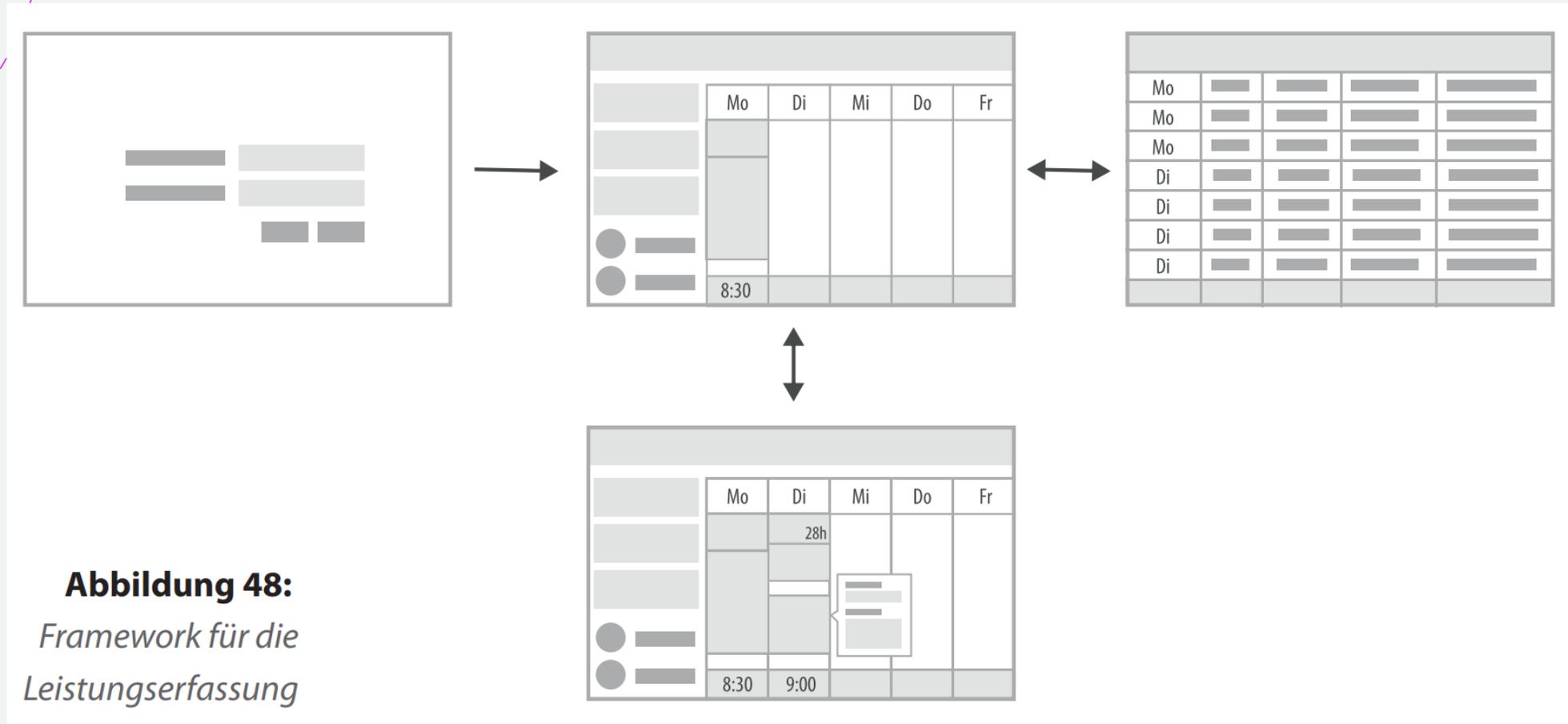


Marie möchte wissen, für wie viele Stunden des Arbeitstages sie bis hierhin Leistungen erfasst hat. Es sind bereits neun — schon wieder ein Tag mit Überstunden. Sie betrachtet zur Überprüfung alle Leistungen dieses Tages und kontrolliert die zugehörigen Beschreibungen.



Marie bestätigt nun die durchgeführte Leistungserfassung und gibt damit die eingetragenen Leistungen zur weiteren Verarbeitung frei.

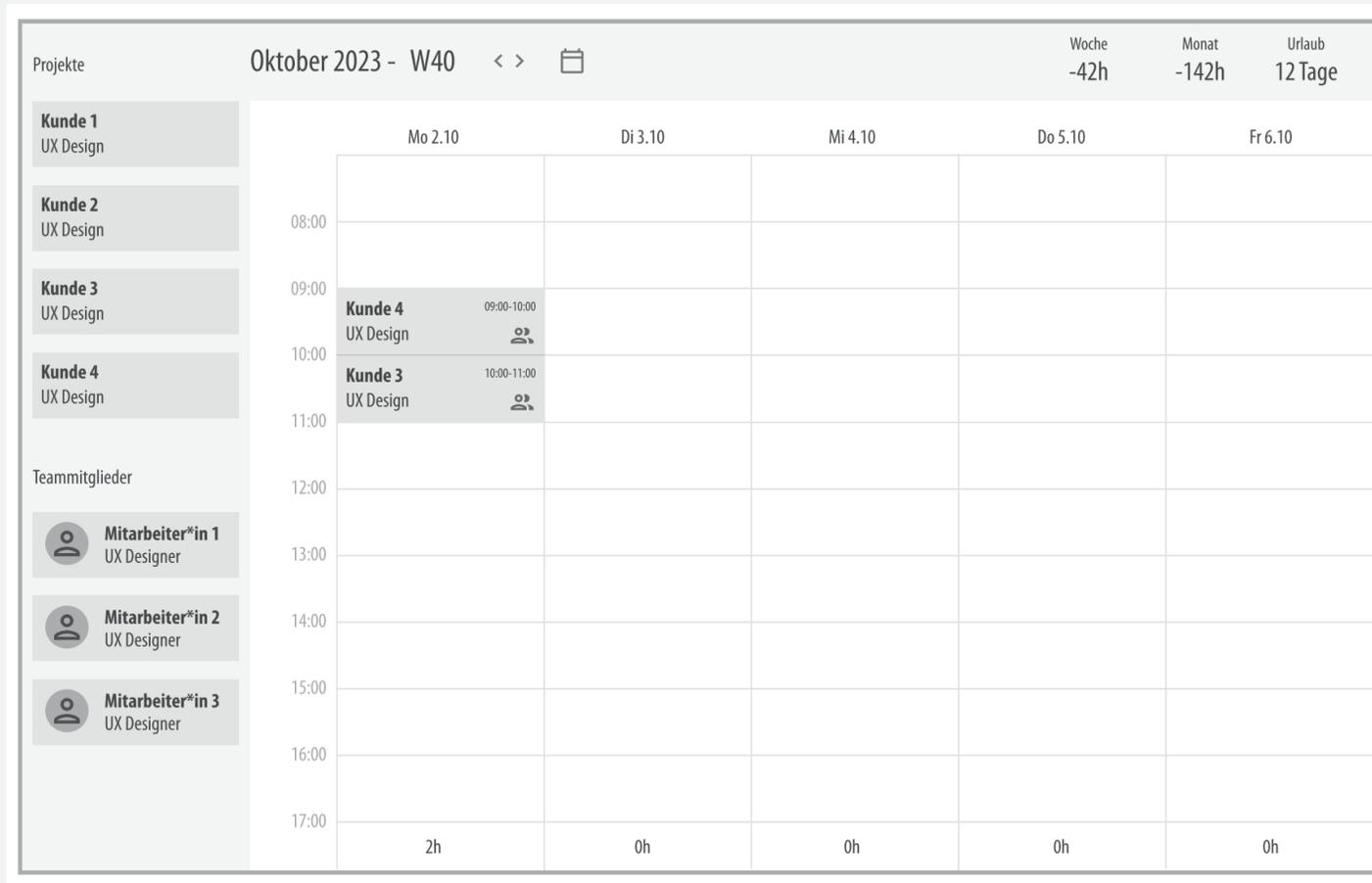
Framework

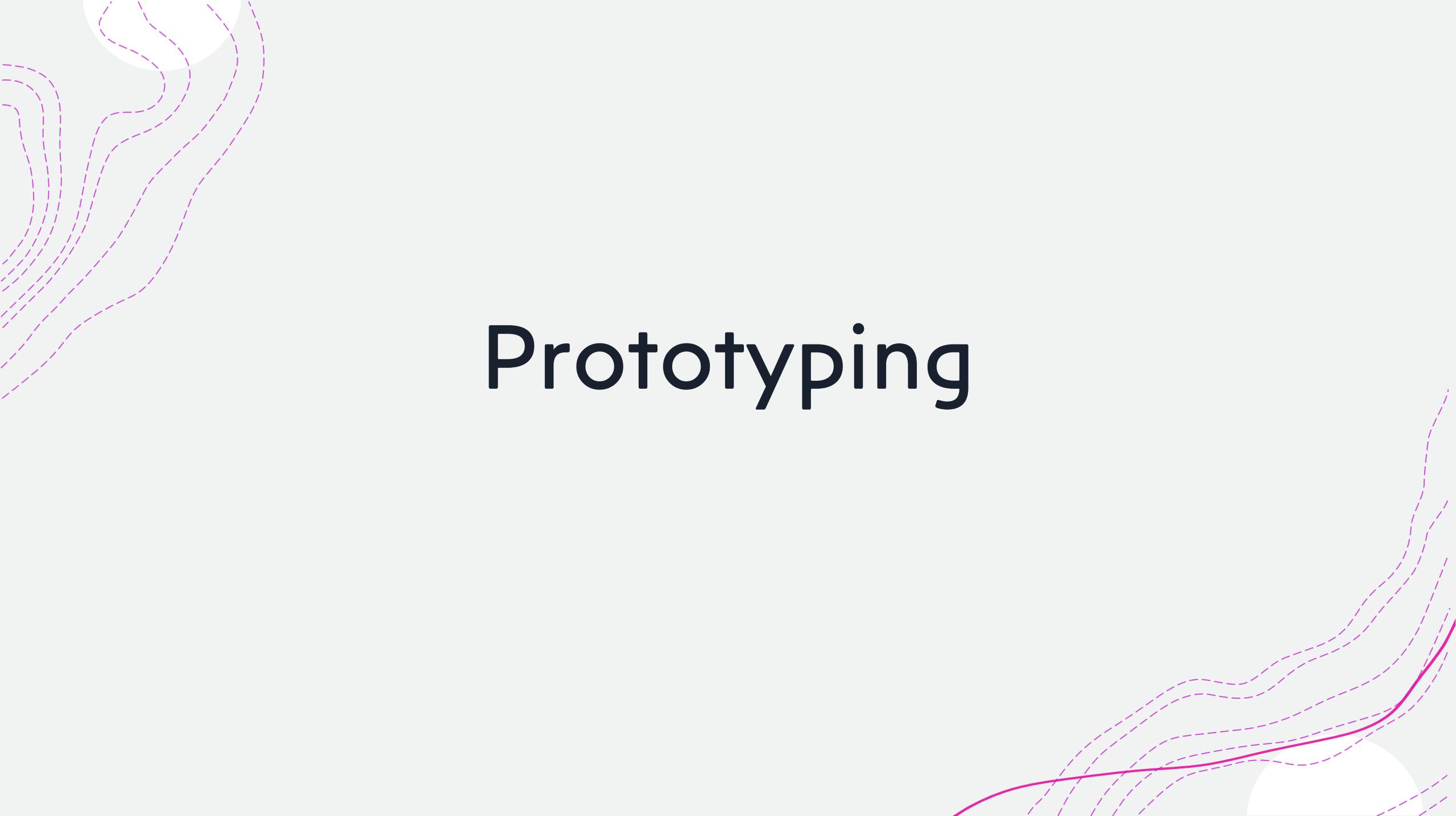


Keyscreen

Gewählte Woche		Arbeitszeiten				
		Mo	Di	Mi	Do	Fr
Liste mit vorbereiteten Leistungen						
				Leistung		
Liste mit Kolleginnen	● —					
	● —					
		8:30	9:00			
		Summen				

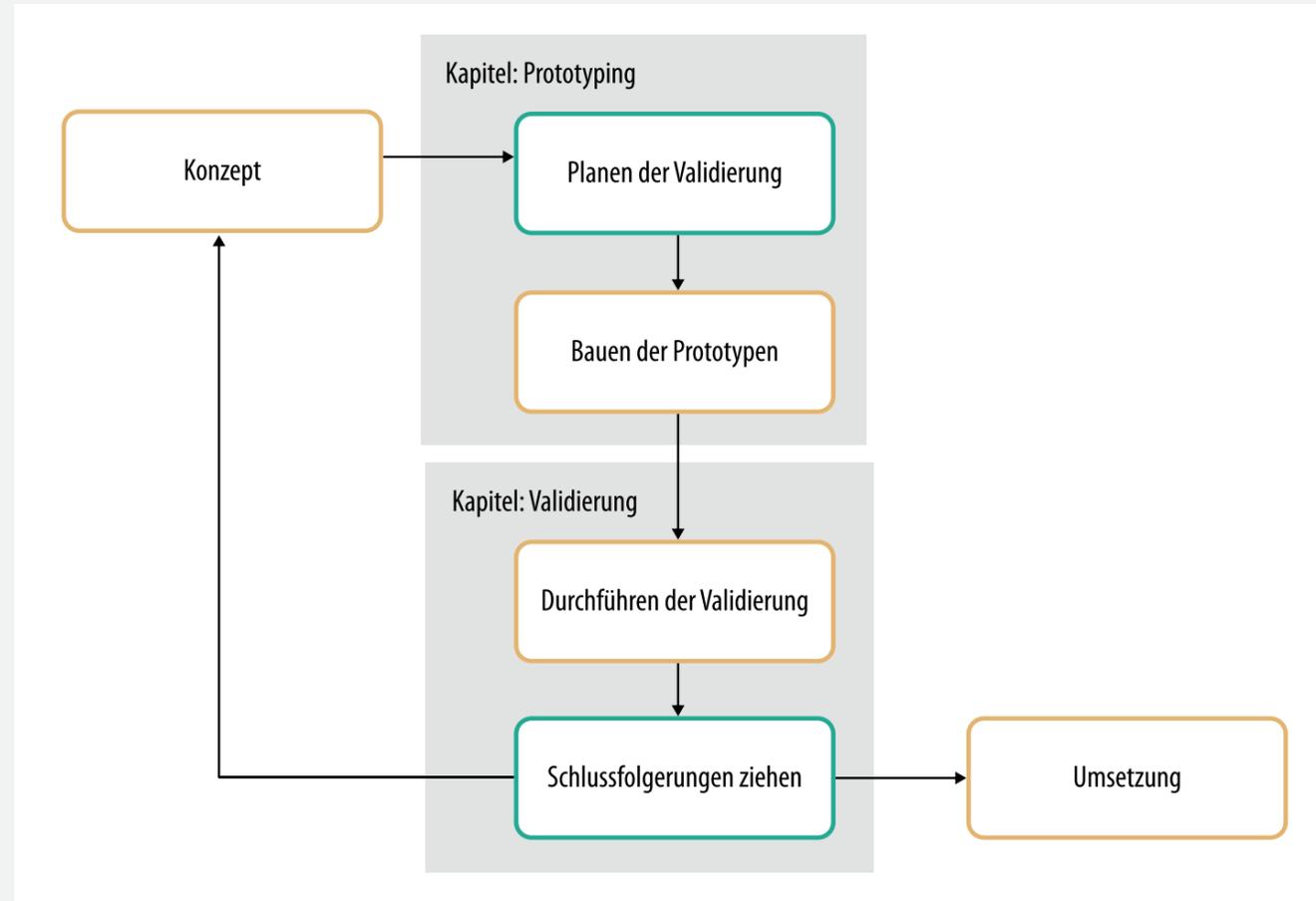
Wireframe





Prototyping

Zusammenhang



Validierungsplanung

Annahme	Erfassung im Kalender fühlt sich effizient an	Erfassung von Gruppeneinträgen wird genutzt	Zentrale Dienste erfassen nicht auf Projekte	Übernahme von Kalenderdaten liefert gute Vorlagen	Nutzende definieren Projektvorlagen	Nutzende buchen nicht auf temporäre Projekte
Unsicherheit	●●●	●●	●●●	●●●	●●●	●
Einfluss	●●●	●●	●●●	●●	●	●
Methode	Usability-Test	GOMS-Analyse	Walkthrough mit passendem Szenario			
Prototyp	Funktionaler Prototyp	Wireframe	Wireframe			
Stichprobe	3-4 Teammitglieder	Keine Stichprobe notwendig	5-6 Teammitglieder			
Erfolgreich wenn	Nutzende brauchen nicht länger als mit Tabellenkalkulation	GOMS-Analyse ergibt Vorteil für Kalender	Keine grundlegenden Bedenken			
Aufwand	●●●	●	●			

Dialog als Teil von Hi-Fi Prototyp

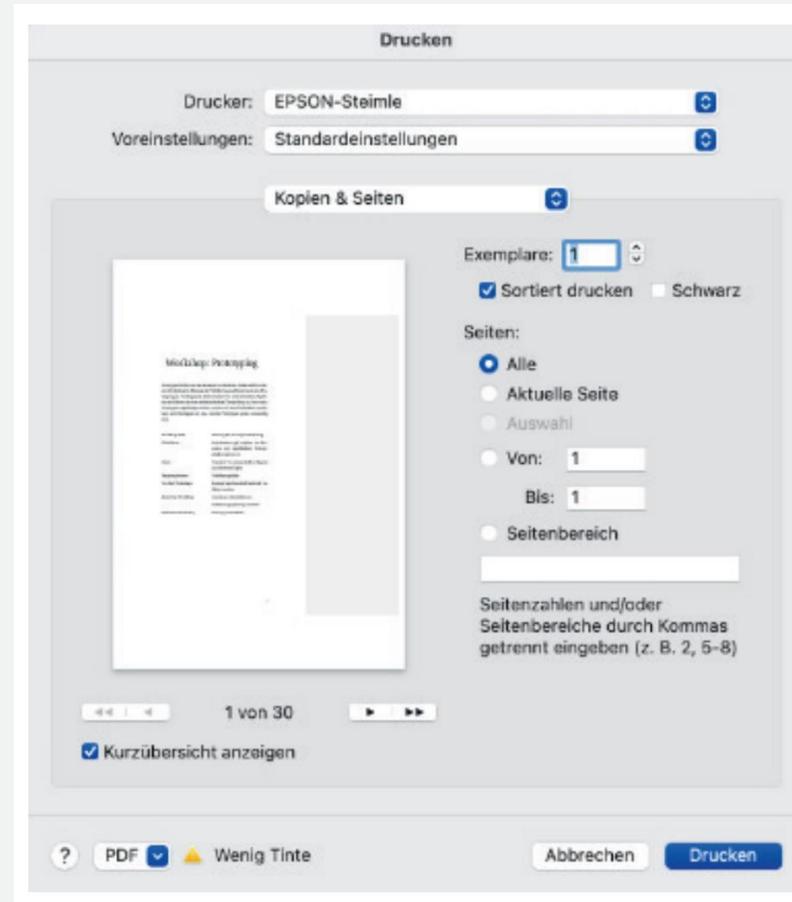


Abbildung 57:
Drucken-Dialog



Validierung

Schlussfolgerungen

