

Mobile User Guides

In dieser Bachelorarbeit wurde ein Service für Käufer von Produkten entwickelt, der es ermöglicht, Bedienungsanleitungen und andere wichtige Informationen zu den gekauften Produkten einfach digital zu erfassen und zu verwalten. Ging es anfangs nur um die Bedienungsanleitung, so erweiterte sich der Fokus während der Analyse- und Konzeptphase auf alle produktrelevanten Informationen wie Quittungen, Garantiescheine und persönliche Notizen. Im Rahmen der Service-Entwicklung wurden in der Analysephase zuerst bestehende Lösungen sowie die Bedürfnisse der User analysiert und zusammen mit einer ersten Service-Idee in einer Value Proposition Canvas gesammelt. Das Service-Konzept wurde sodann iterativ mit Hilfe von Kontextszenarien und einem Service-Blueprint weiter ausgearbeitet. Die Umsetzung des Service-Konzepts umfasst eine Android-App sowie eine Web-Server-Applikation, die in .NET realisiert wurde und über eine API angesprochen werden kann. Mit der App kann der Benutzer einfach die European Article Number (EAN) seines Produkts einscannen und erhält dann die gefundenen Produktinformationen. Zudem kann der Benutzer persönliche Informationen zu seinem Produkt, z.B. Quittung oder Garantieschein, einfach per Kamera erfassen. Die Web-Applikation sucht ausgehend von einer EAN oder des Produkttitels in Echtzeit nach online verfügbaren Informationen zum Produkt. Dafür werden externe Dienste wie Google-Custom-Search und Bing-Web-Search genutzt. Zudem wurden Schnittstellen zu EAN-Datenbanken, sowie ein Web-Scraper und ein Admin-Portal entwickelt. Das Service-Konzept sowie die Applikationen wurden iterativ durch User-Tests validiert und die identifizierten Schwachstellen verbessert. Die resultierende App demonstriert gut die Machbarkeit und den Kernnutzen des Service-Konzepts. Zur vollständigen Umsetzung des Service-Konzepts sind noch einige Anpassungen an der App und der Web-Applikation notwendig (zusätzliche Funktionen, verbesserte Stabilität der App, bessere Search-Engine) sowie eine Portierung der App auf iOS.



Diplomierende
Felix Gubler
Luxson Kanagarajah

Dozierende
Hans-Peter Hutter
Helmut Grabner



Produktdetail-Ansicht der Android-App.